

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



TESIS

“LOS ELEMENTOS DEL PERDÓN EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR”

PRESENTA

MARÍA LEONOR RAMOS MORALES

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN MÉTODOS
ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

MAYO, 2017



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



TESIS DOCTORAL

LOS ELEMENTOS DEL PERDÓN EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR

**PRESENTA
MARÍA LEONOR RAMOS MORALES**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**DIRECTORA DE TESIS
DRA. KARLA ANNETT CYNTHIA SÁENZ LÓPEZ**

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO,

MAYO, 2017

Dedicatoria

A mis padres Pedro y Leonor por la vida maravillosa que me dieron, que aun y cuando ya no están físicamente sus recuerdos siempre vivirán en mi mente y mi corazón.

A mi esposo José por ser mi cómplice en este camino, por no soltarme de la mano, por el apoyo incondicional, por disfrutar juntos este logro.

A Pepe por el brillo de sus ojos que me impulsaron a seguir y no detenerme.

A Adrián por iluminarme día a día con tu sonrisa.

A Dereck por siempre tener la palabra adecuada para continuar.

A los cuatro les quiero decir que estoy eternamente agradecida por todo el apoyo que me brindaron, por ayudarme cada vez que necesitaba de ustedes. Por todos esos días que no podía estar con ustedes, por esas noches de desvelo y que nunca me dejaron rendirme, sé que sin ustedes no hubiera podido lograr llegar a este momento. Ustedes han sido el pilar más fuerte para que pudiera continuar con este proyecto.

A Kathya y Sofía por amar a mis hijos.

Hoy se terminan mis pasos por las aulas como alumna, pero continuaré caminando con ustedes para seguir disfrutando de la vida y de todo lo que está por venir, los amo.

Agradecimientos

Existen personas e instituciones que son parte fundamental para llegar a este momento tan especial en mi vida académica, por lo que quiero expresar mi agradecimiento como una forma de admiración y respeto.

A dios Nuestro Señor por permitirme vivir esta experiencia maravillosa.

A la Dra. Karla Sáenz de manera muy especial, por acompañarme y no dejarme caer en los momentos en los que quise claudicar, por sus palabras de aliento para seguir adelante y sobre todo por la amistad que hemos cultivado en estos años. Gracias mi admiración y respeto.

Al Dr. Francisco Gorjón por que ser el que me impulso a superarme y sobre todo por la confianza que me brindó para seguir en este camino.

A la Dra. Myrna García por acompañarme en esta última etapa, por sus consejos y el apoyo incondicional que me brindó.

A los Doctores Paris, Reyna, Arnulfo, Karla Eugenia, Gabriel por compartir sus experiencia y conocimientos para llegar a este momento cumbre.

Al Mtro. Oscar Lugo por todo el apoyo para que pudiera tener experiencia académica internacional.

A la Dra. María Paz Longoria por darme la oportunidad de compartir mi experiencia académica en España.

A la Dra. Emilia Iglesias por el apoyo incondicional durante mi estancia en Murcia, España.

A la Lic. Carmen Rojas y al personal del Centro de Mediación de San Pedro Garza García, Nuevo León por el apoyo incondicional para realizar el trabajo de investigación.

A mis Compañeros y amigos Myrna, Cecy, Brenda, Yahaira, Denisse, Daniel y David por todos los momentos que pasamos juntos y quiero decirles que para mí fue un honor compartir con ustedes la experiencia académica, pero más por la amistad y que vamos a seguir compartiendo y disfrutando.

A mis hermanos Socorro, Obdulia, Tomás y Pedro por son parte del tren de mi vida, a toda mi hermosa familia que siempre me acompañado por los senderos del conocimiento.

A todas las personas que formaron parte para poder terminar el Doctorado.

Gracias a Todos estaré eternamente agradecida con todos ustedes.

María Leonor Ramos Morales.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterada no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: María Leonor Ramos Morales.

Firma: _____

Fecha: mayo de 2017

CONTENIDO

Índice de tablas 16

Índice de gráficas..... 20

Índice de anexos..... 23

Abreviaturas y términos técnicos 24

INTRODUCCIÓN..... 25

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 28

1.1 Antecedentes 28

1.2 Justificación 29

1.3 Problema de estudio 32

1.4 Pregunta de investigación..... 33

1.5 Objetivo general..... 33

1.6 Objetivos específicos 33

1.7 Delimitación del estudio en relación a la problemática 33

1.8. Hipótesis..... 35

1.9. Marco conceptual de las variables de estudio 36

1.9.1 Primer estadio de la molestia e ira 36

1.9.2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación	38
1.9.3. Tercer Estadio de la Aceptación y Liberación	39
1.10. Matriz de congruencia	41
1.11. Contexto general del problema de investigación	42
CAPITULO II. LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL PROCESO DEL PERDÓN	43
2.1. Concepto de la justicia restaurativa	44
2.2. Características de la justicia restaurativa.	46
2.3. Elementos que constituyen la justicia restaurativa.	47
2.3.1. El reconocimiento de las víctimas y sus derechos	47
2.3.2. La sensibilización mediante el diseño de una justicia basada en la atención a las víctimas.	50
2.3.3. Una solución no basada en la venganza.	51
2.4. Tipos de justicia restaurativa.	51
2.4.1. Restauración psicológica	52
2.4.2. Restauración física y moral	54
2.4.3. Restauración legal	54
2.5. El perdón y la justicia restaurativa.	55
3.1. Concepto de mediación familiar	57

3.2. Características de la mediación familiar	59
3.2.1. Voluntariedad	59
3.2.2. Imparcialidad.....	60
3.2.3. Confidencialidad	61
3.2.4. Flexibilidad	62
3.2.5 Neutralidad	63
3.2.6 Equidad	63
3.2.7 Legalidad	63
3.2.8 Honestidad	63
3. 3. Beneficios	64
3.3.1. Disminuye el desgaste emocional y económico	64
3.3.2. La rapidez	65
3.3.3. El ambiente de cordialidad que impera en el procedimiento.	66
3.4. Elementos que constituyen la Mediación Familiar	67
3.4.1. Las partes	67
3.4.2. El mediador	67
3.5. Etapas de la mediación familiar	68
3.5.1. Previa a la mediación	68

3.5.2. El contacto	70
3.5.3 Inicio de la mediación	71
3.5.4. Contención de la crisis	72
3.5.5 Las historias personales como fuente de información	73
3.5.6 Definición alternativa del conflicto.....	74
3.5.7. Generación de opciones	75
3.5.8. Negación y acuerdo	75
3.5.9. El acta	76
3.6. El perdón en el procedimiento de mediación familiar	77
3.6.1. La mediación entre las partes	77
3.6.2. Las partes	78
CAPÍTULO IV. APROXIMACIÓN TEÓRICA DEL PERDÓN.....	79
4.1. Concepto del perdón	79
4.3. Características del perdón	83
4.3.1. Inmediatez	83
4.3.2. Totalidad	83
4.3.3. Reiterado.....	83

4.4. Elementos del perdón	85
4.5. Etapas del perdón	86
4.6. A quién va encaminado el perdón	88
4.6.1. El perdón en la familia	88
4.6.2. Perdonar a los amigos.....	89
4.6.3. Perdonar a los extraños o a las personas que les hicieron daño.....	90
4.6.4. El perdón a uno mismo	91
4.7. El perdón como intangible	92
CAPÍTULO V. APARTADO DESCRIPTIVO DEL PRIMER ESTADÍO DE LA MOLESTIA E IRA.....	96
5.1. Despego de la culpa	96
5.2. Reconciliación con el rencor	101
5.2.1. Algunas causas que originan el rencor	104
5.2.2. Formas de reconciliación con el rencor.....	106
5.3. Olvido selectivo	109
5.3.1. Tipos de olvido	112
CAPÍTULO VI. APARTADO DESCRIPTIVO DEL SEGUNDO ESTADÍO DE LA SERENIDAD Y LA RECUPERACIÓN.....	117

6.1. Control de la memoria natural	117
6.1.1. La memoria y el olvido	118
6.1.2. Procesos esenciales de la memoria	120
6.2. Reconciliación con la realidad	123
6.2.1. Diferencia entre perdón y reconciliación	124
6.3. La voluntariedad del perdón	128
6.3.1. Reconocimiento del daño	128
6.3.2. Escuchar a la víctima	129
6.3.3. Analizar su conducta	130
6.3.4. Precisar cómo evitar que vuelva ocurrir el daño o el delito	130
6.3.5. Pedir perdón	131
6.3.6. Restaurar el daño	132
CAPÍTULO VII. APARTATO DESCRIPTIVO DEL TERCER ESTADÍO DE LA ACEPTACIÓN Y LA LIBERACIÓN	133
7.1. Expiación del conflicto	134
7.1.1. Confianza	134
7.1.2. Respeto	135
7.1.3. Honestidad	136

7.1.4. Compromiso.....	137
7.2. Sublimación del conflicto	139
7.2.1. Aprender a sentir	140
7.2.1. Aprender a pensar	141
7.2.3. Aprender a pensar de manera ética	142
7.3. Júbilo	144
7.3.1. Pasar a la acción.....	145
7.3.2. Descubrir su propio potencial.....	145
7.3.3. Realizar sueños	146
7.3.4. Agrandar la voluntad	147
7.3.5. Relaciones armoniosas	147
7.3.6. La inteligencia después del perdón	148
7.3.7. La felicidad después del perdón	148
CAPÍTULO VIII.- COMPROBACIÓN CUANTITATIVA MEDIANTE ENCUESTA	150
8.1. Método	150
8.2. Participantes	151
8.3. Muestra.....	151

8.4. Instrumento preliminar	153
8.5. Prueba piloto uno	153
8.6. Resultados de la prueba piloto uno	153
8.7. Correcciones de la prueba piloto uno.....	154
8.8. Prueba piloto dos	155
8.9. Primeros resultados	158
8.10. Análisis de resultados de la encuesta.	160
8.11. Discusión de resultados.	183
CAPÍTULO IX. COMPROBACIÓN CUALITATIVA MEDIANTE FOCUS GROUP.....	187
9.1. Método	187
9.2. Participantes.	188
9.3. Muestra.....	188
9.4. Análisis de Resultados.....	189
9.4.1. Codificación de variables, categorías y subcategorías	190
9.4.2. Distribución y frecuencia general de cada variable.....	191
9.4.3. Distribución y frecuencia por variable	192
9.4.3.1. Variable 1. Primer estadio de la molestia e ira	192

9.5. Discusión general de los resultados de las variables	219
9.5.1. Variable 1. Primer estadio de la molestia e ira.	219
9. 5.2. Variable 2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación	221
9.5.3. Variable 3. Tercer estadio de la aceptación y la liberación	222
9.6. Resultados de los dos métodos	224
CAPÍTULO X. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	225
10.1. Conclusiones.....	225
10.2. Propuestas.....	228
ANEXOS	230
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	238

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de congruencia..... 41

Tabla 2. Me siento culpable. 161

Tabla 3. Me sentía molesto. 162

Tabla 4. Sentía enojo. 163

Tabla 5. Me siento mejor cuando la ira disminuyó. 164

Tabla 6. Recordaba con frecuencia las cosas que me hacen daño. 165

Tabla 7. Puedo expresar el conflicto. 166

Tabla 8. El enojo disminuyó. 167

Tabla 9. Mi relación mejoró. 168

Tabla 10. Acepto mi responsabilidad. 169

Tabla 11. Haría cambios en mi vida..... 170

Tabla 12. Los recuerdos no me hacen daño..... 171

Tabla 13. Listo para perdonar. 172

Tabla 14. Me gustaría que me perdonen. 173

Tabla 15. He perdonado. 174

Tabla 16. Quiero perdonar. 175

Tabla 17.¿Existe aún el conflicto?	176
Tabla 18. Me siento liberado.	177
Tabla 19. Me siento aliviado.	178
Tabla 20. Voluntad.	179
Tabla 21. Solucionar los problemas hablando.	180
Tabla 22. Me siento tranquilo.	181
Tabla 23. Me siento feliz, contento.....	182T
Tabla 25. Medias de la variable 2 de la serenidad y recuperación.	184
Tabla 26. Medias de la variable 3 de la aceptación y liberación.....	186
Tabla 27. Resultados más relevantes de las variables.	186
Tabla 28. Recordatorio de las variables.	190
Tabla 29. Distribución y frecuencia general de las variables.	191
Tabla 30. Despego de la culpa: subcategorías.	192
Tabla 31. Despego de la culpa: subcategorías. México.	193
Tabla 32. Despego de la culpa: subcategorías. España.	194
Tabla 33. Reconciliación con el rencor: subcategorías.	195
Tabla 34. Reconciliación con el rencor: subcategorías. México.	196
Tabla 35. Reconciliación con el rencor: subcategorías. España.....	197

Tabla 36. Olvido selectivo: subcategorías.	198
Tabla 37. Olvido selectivo: subcategorías. México.	199
Tabla 38. Olvido selectivo: subcategorías. España.	200
Tabla 39. Control de la memoria natural: subcategorías.	201
Tabla 40. Control de la memoria natural: subcategorías. México.	202
Tabla 41. Control de la memoria natural: subcategorías. España.	203
Tabla 42. Reconciliación con la realidad: subcategorías.	204
Tabla 43. Reconciliación con la realidad: subcategorías. México.	205
Tabla 44. Reconciliación con la realidad: subcategorías. España.	206
Tabla 45. Voluntariedad del perdón: subcategorías.	207
Tabla 46. Voluntariedad del perdón: subcategorías. México.	208
Tabla 47. Voluntariedad del perdón: subcategorías. España.	209
Tabla 48. Expiación del conflicto: subcategorías.	210
Tabla 49. Expiación del conflicto: subcategorías. México.	211
Tabla 50. Expiación del conflicto: subcategorías. España.	212
Tabla 51. Sublimación del conflicto: subcategorías.	213
Tabla 52. Sublimación del conflicto: subcategorías. México.	214
Tabla 53. Sublimación del conflicto: subcategorías. España.	215

Tabla 54. Júbilo: subcategorías.	216
Tabla 55. Júbilo: subcategorías. México.	217
Tabla 56. Júbilo: subcategorías. España.	218
Tabla 57. Resultados. variable 1. primer estadio de la molestia a la ira.	219
Tabla 58. Resultados variables 2. segundo estadio de la serenidad y la recuperación.	221
Tabla 59. Resultados de la variable 3. tercer estadio de la aceptación y liberación.	222
Tabla 60. Concentrado de los dos métodos.	224

Índice de gráficas

Gráfica 1. Me sentía culpable.....	160
Gráfica 2. Me sentía molesto.	161
Gráfica 3. Sentía enojo.	162
Gráfica 4. La ira disminuyó.	163
Gráfica 5. Recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.....	164
Gráfica 6. Puedo expresar el conflicto	165
Gráfica 7. El enojo disminuyó.....	166
Gráfica 8. Mi relación mejoró.	167
Gráfica 9. Acepto mi responsabilidad.	168
Gráfica 10. Haría cambios en mi vida.....	169
Gráfica 11. Los recuerdo no me hacen daño.	171
Gráfica 12. Listo para perdonar.....	172
Gráfica 13. Me gustaría que me perdonen.	173
Gráfica 14. He perdonado.	174
Gráfica 15. Quiero perdonar.	175
Gráfica 16. ¿Existe aún el conflicto?	176

Gráfica 17. Me siento liberado.....	177
Gráfica 18. Me siento aliviado.....	178
Gráfica 19. Voluntad.....	179
Gráfica 20. Solucionar los problemas hablando.	180
Gráfica 21. Me siento tranquilo.	181
Gráfica 22. Me siento feliz, contento.....	182
Gráfica 23. Despego de la culpa: subcategorías.	192
Gráfica 24. Despego de la culpa: subcategorías. México.....	193
Gráfica 25. Despego de la culpa: subcategorías. España.	194
Gráfica 26. Reconciliación con el rencor: subcategorías.	195
Gráfica 27. Reconciliación con el rencor: subcategorías. México.....	196
Gráfica 28. Reconciliación con el rencor: subcategorías. España.	197
Gráfica 29. Olvido selectivo: subcategorías.	198
Gráfica 30. Olvido selectivo: subcategorías. México.	199
Gráfica 31. Olvido selectivo: subcategorías. España.....	200
Gráfica 32. Control de la memoria natural: subcategorías.....	201
Gráfica 33. Control de la memoria natural: subcategorías.México	202
Gráfica 34. Control de la memoria natural: subcategorías. España.	203

Gráfica 35. Reconciliación con la realidad: subcategorías.	204
Gráfica 36. Reconciliación con la realidad: subcategorías. México	205
Gráfica 37. Reconciliación con la realidad: subcategorías: España.	206
Gráfica 38. Voluntariedad del perdón: subcategorías.	207
Gráfica 39. Voluntariedad del perdón: subcategorías. México.	209
Gráfica 40. Voluntariedad del perdón: subcategorías. España.....	210
Gráfica 41. Expiación del conflicto: subcategorías.....	211
Gráfica 42. Expiación del conflicto: subcategorías. México.....	212
Gráfica 43. Expiación del conflicto: subcategorías. España.	213
Gráfica 44. Sublimación del conflicto: subcategorías.	214
Gráfica 45. Sublimación del conflicto: subcategorías. México.	215
Gráfica 46. Sublimación del conflicto: subcategorías. España.....	216
Gráfica 47. Júbilo: subcategorías.	217
Gráfica 48. Júbilo: subcategorías. México.....	218
Gráfica 49. Júbilo: subcategorías. España.	219

Índice de anexos.

ANEXO 1. ESTADÍSTICA DEL CENTRO DE MEDIACIÓN DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN, MÉXICO. 2015230

ANEXO 2. INSTRUMENTO PRELIMINAR. CUESTIONARIO.....232

ANEXO 3. INSTRUMENTO CORREGIDO PRUEBA PILOTO UNO.....234

ANEXO 4. INSTRUMENTO CORREGIDO.....237

Abreviaturas y términos técnicos

EUA	Estados Unidos de América.
MF	Mediación Familiar.
MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
JR	Justicia restaurativa.
UMIM	Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analiza el tema del perdón en un procedimiento de mediación familiar debido a la importancia de identificar los elementos que se presentan durante el desarrollo de la mediación. Desde que iniciamos con la investigación del tema del perdón nos pareció interesante analizar cuáles son las etapas por la que pasan los mediados para poder llegar al perdón.

Es por esto que se le dio este enfoque al procedimiento de mediación familiar, que, si bien es cierto, es aplicable en los diversos entornos de la mediación, es importante definir la orientación para poder entender los resultados que se derivaran de la investigación y que después se podrán aplicar a otros ámbitos. El perdón en la mediación familiar es una herramienta importante puesto que partir de la aplicación del perdón, las partes pueden mejorar la convivencia con su familia y traer beneficios para todos los involucrados en el conflicto, dado que el perdón cambia la vida de las partes al sentir alivio.

La hipótesis los elementos del perdón en el procedimiento de mediación familiar son: desapego de la culpa, reconciliación con el rencor, olvido selectivo, control de la memoria natural, voluntariedad del perdón, reconciliación con la realidad, expiación del conflicto, sublimación del conflicto y júbilo; es esto lo que se planea demostrar en la investigación.

Con esta hipótesis pretendemos aportar que los elementos que se presentan dentro del procedimiento los podamos identificar y así llevar a los mediados a que puedan llegar a perdonar sin ninguna presión o influencia de otro, es decir, que cada uno de los mediados les llegue el momento y cuando estén seguros de sí mismos puedan pedir perdón o perdonar. Que las personas involucradas sientan que están listas para perdonar o que las perdonen.

Para la demostración de la hipótesis, el desarrollo de la investigación se llevó a cabo mediante el método cualitativo utilizando un focus group, el cual se realizó en dos

momentos, uno España y el otro en México. Mediante el método cuantitativo se utilizó la encuesta por medio un cuestionario enviado por correo electrónico en donde se obtuvieron resultados que comprueban la hipótesis.

Para poder investigar el tema del perdón como parte del conocimiento teníamos que tratarlo con mucho cuidado dado que es un tema que casi siempre se le da un enfoque religioso. Por esto decidimos realizar los dos instrumentos, cuando realizamos los focus group lo primero que se mencionó a los participantes que respetábamos las creencias religiosas y que el enfoque era meramente científico.

Al tratarse de un tema que casi siempre se le da un enfoque religioso, como parte del conocimiento se tuvo especial cuidado en la investigación del tema del perdón. Por esto se decidió realizar dos instrumentos a la hora de entablar los focus group. El primer instrumento se refiere a que se respetaban las creencias religiosas de los participantes y que el enfoque del presente trabajo es meramente científico.

El segundo instrumento hace énfasis a que por medio del cuestionario se solicitó a los mediados que contestaran las preguntas de acuerdo con la experiencia vivida durante el procedimiento de mediación. Considero que esto fue más fácil dado que se respetó las creencias de cada uno y el enviarles el cuestionario por correo electrónico les dio más libertad de expresar sus sentimientos, aun y que fue tratado el llenado de los cuestionarios, al final se logró el objetivo.

Esta investigación nos llevó a examinar las etapas por la que pasan los mediados durante la mediación familiar, como van pasando de un estado emocional a otro, la comprensión de las circunstancias que los llevaron al conflicto y la comunicación es la base para todo entendimiento. Esto para finalmente poder hacerse responsables de sus actos y llegar al perdón.

Durante el proceso de la investigación hubo muchos cambios a nivel personal, pero lo más importante es que se aprendió a organizar los tiempos, los espacios y los materiales. Hubo una evolución en mi persona que me permitió ver la vida desde otro enfoque, puesto que al identificar los elementos que se presentan para poder llegar al perdón, hay un cambio personal que ayuda a poder guiar a los mediados a que la resolución del conflicto sea favorable para cada uno y que sientan satisfechos de lo que realizaron es en beneficio de todos.

El perdón en la resolución de conflictos familiares abre diversas perspectivas generando entre otras cosas una cultura de pacificación, humanización, además del autoconocimiento y desarrollo personal.

Sabemos la importancia del perdón como instrumento de gran valor en nuestras vidas porque nos fortalece y nos libera del odio, del rencor y de las heridas del pasado y dependerá de cada persona cuando se sienta lista para perdonar. El propósito de esta investigación es poder continuar en el aprendizaje del perdón, esencialmente en la resolución de los conflictos familiares que comúnmente enfrentamos.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

El perdón tiene el poder de alejarnos de un momento doloroso, puede crear un nuevo ambiente entre en el que las personas involucradas pueden llevar una vida sin rencor. “El perdón es un desafío a las leyes de la exigente e inflexible mortalidad, el perdón no intenta cambiar los hechos de nuestro pasado. Manipular los hechos de la historia es entrar al terreno de lo falso; la historia es implacable” (Carrillo Gracia, 2014).

“Durante siglos el perdón se ha relacionado con la oración y la meditación” como nos lo explica Whitney (2012). En todos los textos sagrados de las diferentes religiones está incluido el perdón. A continuación, damos ejemplos de cómo algunas religiones llevan el proceso del perdón

Los musulmanes oran cinco veces al día para pedir perdón. Durante el mes del Ramadán hay una ceremonia llamada la Noche del Poder, en esta ceremonia rezan y realizan vigila por el perdón, para que después queden libres del perdón. De igual forma, el judaísmo tiene una festividad muy importante conocida como el Día de la Expiación, la cual se centra en el perdón y arrepentimiento.

La religión judía trasmite a sus seguidores que si se causa un daño a otro se disculpe de corazón y se deberá remediar el daño, asimismo la persona a la que se ofendió deberá perdonar. Las circunstancias no deberán cuestionarse, solo debemos ver los beneficios que trae el ser mejor personas y sentirse digno y merecedor del perdón, como lo expresa (Arredondo García, 2011).

Para los cristianos a los ojos de Dios, nada está más allá del perdón, el perdón es para todos, sin limitaciones (Whitney, 2012). Todos pueden pedir perdón y perdonar sin importar a quien. El perdón no es exclusivo de la comunidad religiosa, por lo que se difundido en todos

los ámbitos de la sociedad impulsando el movimiento de justicia restaurativa (JR), porque es importante para todos sin importar el credo, el nivel económico o su elección política; en todos los contextos se ha dado el proceso del perdón.

Para Vinyamata (1999) “El perdón y los procesos de reconciliación son elementos importantes en la solución de los conflictos. Difícilmente podemos llegar a dar por concluido un conflicto sin el concurso de la capacidad de perdonar y reconciliarse”.

El proceso de perdón y la reconciliación es una etapa muy importante, en donde se puede llegar a un acuerdo, aunado a que, si se da el perdón entre las partes, estas pueden llegar a tener una relación cordial, de convivencia o de comunión y puede terminar el conflicto.

El asunto de la reconciliación y el perdón se puede dar en una forma inmediata o puede tardar en otorgarse, sin embargo, es un elemento importante para que las partes puedan solucionar el conflicto.

1.2 Justificación

Esta investigación sitúa el tema del perdón en un entorno familiar. Explorar cuales son las causas que llevan a los conflictos entre los miembros de una familia, que los llevan a las circunstancias adversas que impiden que las relaciones familiares se lleven con cordialidad y respeto o entre la culpa y la justicia.

Hablar del perdón es encontrar un camino hacia la reconciliación y el sentirse bien con uno mismo y con los demás. El perdón puede entenderse como una confrontación entre dos partes: quien hace daño y quien lo sufre, también se puede entender como la experiencia de una decisión de perdonar o de ser perdonado.

Sabemos que el perdón puede tener beneficios saludables tanto emocionales como físicos, es decir, que el perdón favorece las relaciones interpersonales y además es una fuente de

salud. Es algo personal, cuando sufrimos alguna herida hay que curarla y tenemos que responder. Nuestra respuesta tiene dos posibilidades actuar o no, es decir, perdonar o no.

Las relaciones familiares van a tener un papel relevante en esta investigación porque van a ser los protagonistas para reconocer el daño producido, la reconciliación y finalmente si se logra el perdón, podrán estar en paz con respecto al conflicto sufrido.

Esto nos puede llevar a un gran impacto social en el que, si llevamos el proceso como tal, se podrán solucionar muchos conflictos. Para Gorjón Gómez y López Peláez (2013) “Los MASC tienen un papel importante en la sociedad porque son promotores de la paz social, llevando los conflictos a niveles de reparación del daño y en algunos casos al perdón, lo que subsana el tejido social”, esto permitirá a la ciudadanía en general tener una justicia más rápida, flexible y de menor costo. Los MASC son una herramienta con la que la sociedad cuenta para solucionar los conflictos que surgen en las relaciones familiares.

El perdón puede ser una fuente de paz, los valores, las creencias, la fe y los principios fundamentales de todas las religiones ayudan a las personas a sanar las heridas después de un conflicto. Por lo que el perdón es un tema que puede ser tratado desde diferentes enfoques como el religioso, filosófico, psicológico y educativo, por lo que haremos una breve explicación desde los diferentes ámbitos.

En el aspecto religioso Menniger (2012) menciona que “el perdón llega cuando menos la espera. Nadie hace planes para recibir una herida o enfrentar el dolor al punto de estar listo para perdonar. Los hechos ocurren y es en ese momento cuando encontramos la necesidad de perdonar”.

Es decir, somos nosotros quienes tenemos esa capacidad de perdonar, de saber si estamos listos o negarnos a hacerlo; con el tiempo vamos a ver el resultado de la elección que hicimos. Porque perdonar no es aprobar lo que hicimos o justificar los comportamientos

negativos o pensar que todo va estar bien, el perdón es considerar a las personas de otra manera.

Para (Stanley, 2012) el perdón es “la acción de liberar a alguien de una obligación para con usted que es el resultado de una mala acción que le perjudicó”. Cuando se otorga o se recibe el perdón la persona se siente liberado de una deuda moral que se tenía con la otra persona. El perdón tiene sus beneficios uno es darlo, pero también recibirlo, el perdón no se puede dar a la fuerza, es un acto que nosotros decidimos a quién y cuándo, es voluntario.

En el aspecto filosófico (Sandoval, 2012) define el perdón “como una herramienta sagrada con la que nacemos para liberarnos, no tenemos que aprender a perdonar porque ya tenemos la capacidad de hacerlo”; es decir, si ya contamos con esta herramienta porque nos llenamos de culpa, resentimiento, odio, venganza, porque complicarnos la vida pudiendo sanar nuestras heridas tan fácilmente con solo decir “perdóname”. Realmente hace falta humildad para reconocer que hemos fallado, por esto se dice que el perdón es un acto voluntario que nos puede llevar a la libertad y como consecuencia a la felicidad.

Desde el punto de vista psicológico (Riso, 2012) comenta que “el apego es una vinculación mental y emocional (generalmente obsesiva) a objetos, personas, actividades, ideas o sentimientos originada por la creencia irracional de que ese vínculo proveerá de manera única y permanente placer, seguridad y autorrealización” y las personas creen que sin esto no podrán ser felices. Por lo contrario les hace tanto daño que tienen miedo de desapegarse, por lo que no es el deseo sino la incapacidad de renunciar cuando debe hacerse. Entonces, al tomar la decisión de perdonar y desapegarse de la culpa o el resentimiento, este vínculo se deshace y puede ser consigo una mejora en beneficio de su salud y del sentirse bien.

Para (Ferrini, 2011) “el proceso de perdonar empieza en tu propio corazón. Tiene que ver con los demás”; esto hace hincapié a que se puede retirar la culpa, el resentimiento o la venganza más fácilmente si vemos nuestra propia inocencia. Cuando perdonamos vemos los acontecimientos del pasado con más claridad y podemos ser más objetivos y

reaccionamos en forma positiva, y así la cura puede ser más rápida y en beneficio de todos los que nos rodean.

1.3 Problema de estudio

En el procedimiento de mediación existe el perdón y la ley lo contempla, pero desconocemos cuales son los elementos que intervienen, es por eso, que en la presente investigación realizaremos un análisis para definir cuáles son los elementos del perdón que intervienen el procedimiento de mediación familiar.

Es importante definir la figura del perdón dentro del procedimiento de mediación familiar y cómo impacta el perdón posterior a que los mediados deciden llevar una mediación. Porque no es solo decir te perdono o perdóname, es saber cómo se sienten las personas después de que se otorga el perdón. Otorgar el perdón puede cambiar realmente la vida o la relación interpersonal de los mediados, es por esto que realizaremos el análisis para poder determinar cuáles son los elementos que más impactan en los mediados.

Definir qué elementos se presentan y en qué momento de la mediación aparecen y como los mediados van cambiando, como llegan a la mediación y como se van después de que terminan con el procedimiento. Es importante conocer las diferentes etapas de la mediación para poder determinar qué elementos van apareciendo de acuerdo con el procedimiento. De igual forma, es significativo conocer la relación con cada uno de los elementos del perdón para poder medir cuales son los más o menos importantes de acuerdo con los hallazgos que se den dentro del procedimiento de mediación familiar.

El perdón es un sentimiento muy complejo, pero cuando no lo hacemos convencidos se corre el riesgo de estar con ese resentimiento de culpa y de venganza según sea el caso. Por ende, nos gustaría explorar el proceso del perdón en el procedimiento de mediación familiar, cómo las partes pueden llegar al perdón y si se puede llegar al júbilo después del proceso de un conflicto.

En la investigación que vamos a iniciar, se efectúa con las personas que pasan por un proceso de mediación familiar (MF) que pueden llegar a un acuerdo dentro del proceso, pero no a perdonar o ser perdonados.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los elementos del perdón en un proceso de mediación familiar?

1.5 Objetivo general

Demostrar que el despego de la culpa, reconciliación del rencor, olvido selectivo, control de la memoria natural, voluntariedad del perdón, reconciliación con la realidad, expiación del conflicto, sublimación del conflicto y júbilo son los elementos del perdón en un proceso de mediación familiar.

1.6 Objetivos específicos

- Establecer la posición de la figura del perdón en un proceso de mediación familiar.
- Establecer la importancia del perdón en un proceso de mediación familiar.
- Entender las relaciones entre los diferentes elementos del perdón en un proceso de mediación familiar.
- Probar que los elementos del perdón son los que se desarrollan en procesos de mediación familiar.
- Definir en base a los resultados de investigación propuestas relativas al perdón en el procedimiento de mediación familiar.

1.7 Delimitación del estudio en relación a la problemática

La investigación será con características de un modelo mixto en el que se emplearán el método cualitativo y el método cuantitativo. Los resultados se analizaron por separado respecto a cada método, en donde se utilizarán los métodos cualitativo y cuantitativo y al

final se realizará discusión de resultados de ambos métodos. A continuación, se mencionan las características de los métodos con lo que vamos a realizar la investigación.

La diferencia de los métodos es como se comprende el objeto de estudio, cuando se utiliza el enfoque cualitativo se trata de conocer la naturaleza del objeto mientras que por el enfoque cuantitativo se conocerá la dimensión del objeto.

La metodología cualitativa tratará de conocer la propia naturaleza, por lo que la forma en que el investigador convenga a ésta es lo que va a determinar el método cualitativo más recomendable para descubrir o encontrar la información que busca. Es importante definir cuál método se va utilizar para poder comprobar la hipótesis.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) nos dicen que utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

“La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Angulo López, 2011) . Es decir, se realizará una medición de los datos que nos arrojen las respuestas de los entrevistados durante el proceso de investigación.

En el ámbito del paradigma cualitativo se realizará un estudio teórico mediante el marco de interpretación o fenomenológica para descubrir y perfeccionar las preguntas de investigación, dado que se centrará en el proceso del perdón. La información la vamos analizar de manera general para después pasar a un proceso de revisión y llegar a un conocimiento de manera particular. Como nos lo explican (Saénz López, Górrjón Gómez , & Gonzalo Quiroga , 2012) “Con la deducción solo se demuestra y se explica, mientras con la inducción se descubre. Es decir, vamos a utilizar el método inductivo-deductivo”.

Siguiendo con el paradigma cualitativo de estudio empírico se realizará un avance con características descriptivo, Hernández & Baptista (2014) nos explican “que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Es decir, se recogerán y/o medirán la información de las variables a las que nos referimos, para después analizarlas y observar el fenómeno del perdón cuando se realice una mediación familiar.

Para esta recolección de datos utilizaremos el focus group como una conversación cuidadosamente planteada, diseñada para obtener información de un tema de interés, en un ambiente permisivo, no es directivo (Porto Pedrosa & Ruiz San Román , 2014).

Cada uno de los participantes del grupo podrá expresar sus ideas y hacer comentarios libremente que al momento de su intervención. Mediante una conversación y con la guía de un moderador los participantes discuten del tema objeto de estudio de esta investigación, garantizando así, un discurso libre y abierto.

En la presente investigación se invitarán a dos grupos, el primero se formó con cinco mediadores expertos en mediación familiar de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia en España (UMIM) y el segundo grupo por cinco mediadores expertos en mediación familiar Certificados por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León En México.

Para la metodología cuantitativa utilizaremos un cuestionario enviado por correo electrónico, permitiendo así una modalidad alterna de utilizar la encuesta. (Hinojosa Cruz & Rodríguez Larragoity, 2014) describen la encuesta como un método de recolección de datos y obtención de información que se procesaran y analizaran de acuerdo con los objetivos de la investigación.

1.8. Hipótesis

La hipótesis de esta investigación que se prueba en la presente investigación es la siguiente:
Los elementos del perdón en un proceso de mediación familiar son: despego de la culpa,

reconciliación del rencor, olvido selectivo, control de la memoria natural, voluntariedad del perdón, reconciliación con la realidad, expiación del conflicto, sublimación del conflicto y júbilo.

1.9. Marco conceptual de las variables de estudio

Para este estudio se agrupo las variables en tres estadios, para que sean de fácil interpretación, estudio y análisis.

1.9.1 Primer estadio de la molestia e ira

En este primer estadio se van analizar las variables de despego de la culpa, reconciliación del rencor y olvido selectivo.

Variable 1. El despego de la culpa: desechar la culpa que agranda el conflicto.

Para (Riso, 2012) el despego se fundamenta en una filosofía del desprendimiento, que no es otra cosa que un intento por ser psicológicamente libre. Para Sandoval (2012) es el aviso o recordatorio de que algo no hicimos bien o correctamente con base en la estructura de nuestros valores.

Para poder despegarnos de la culpa es importante hacernos responsables de nuestros actos y tomar conciencia de estos cuando ocurren.

Si la culpa nos mantiene cegados por lo que hicimos mal, va a depender de cada persona el cómo ir desprendiéndose de la misma para poder entender y enfrentar el conflicto y que éste pueda ser solucionado o llevado a un posible acuerdo.

Variable 2. La reconciliación del rencor: dejar de sentir un profundo enojo que altera la percepción del conflicto.

Rivas-Lacayo (2012) explica que sentir enojo es necesario y útil ya que nos indica que un límite personal se quebrantó, que podemos estar en riesgo, que hemos sido maltratados y que debemos aclarar situaciones y poner límites para evitar que el maltrato continúe.

(Clarke, 2008) comenta que “el rencor es siempre destructivo, contiene fuerzas negativas que envenenan la existencia de múltiples maneras; provocan un dolor insidioso que se aloja en los recovecos del ser y lo priva de sus energías vitales”.

El enojo es una manera de recordar que hay un problema que debemos atender y reconocer que existe un conflicto al que debemos poner límites. El rencor y los resentimientos nos pueden llevar a una desgracia como enfermarnos o tener problemas para relacionarnos con los demás.

Después de descubrir estos acontecimientos negativos podemos llegar a una reconciliación. Primero aceptar que hay eventos de dolor y en ese momento tomar la decisión de no dejarse llevar por el enojo, lo que permitirá disfrutar el momento y así pensar con calma en el conflicto y verlo con claridad.

Variable 3. El olvido selectivo: reapropiarse del pasado sin carga traumática.

Pensar en la persona que nos hizo daño es experimentar de nuevo el dolor, repetir la historia una y otra vez para tratar de entender lo que sucedió, entonces la única manera de cambiar la historia es liberarse, es decir, la meta del perdón es recordarlo en forma diferente, aceptar la verdad y la realidad sin que nos haga daño. Lo que sí se puede olvidar es la carga que dejan las emociones con los recuerdos, es decir, podemos ser selectivos y olvidar esos sentimientos que nos hacen daño.

(Tibbits, 2009) nos comenta que el “perdón no cambia la realidad del pasado, pero tiene el poder de cambiar nuestros recuerdos del pasado. Su poder no se extiende solo al pasado, el perdón puede mejorar de manera significativa el presente”.

1.9.2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación

En el segundo estadio se van a estudiar las variables de control de la memoria natural, la voluntariedad del perdón y la reconciliación con la realidad.

Variable 4. El control de la memoria natural: recuperar la capacidad de recordar el daño o pérdida de forma objetiva.

Debemos aprender a vivir el presente. Para eso se debe atender nuestras necesidades actuales y resolver nuestros problemas como lo comenta “Liberar o dar salida a los recuerdos y sentimientos dolorosos no significa necesariamente enfrentarnos a aquellas personas que nos han herido o nos han tratado de un modo injusto “como lo comenta (Casrjian, 2013)

Pensar en el problema, saber qué es lo que queremos y no hacer lo que nos dicen, significa actuar de una forma objetiva ante el conflicto sin hacernos daño o evitar sufrir. Como “el perdón no hace que la vida sea justa. A pesar de eso, el perdón te devuelve el control de tu vida” (Tibbits, 2009).

Variable 5. La voluntariedad del perdón: es un acto voluntario y libre, sin que nadie te lo exija o te lo pida, es incondicional.

El perdón es una decisión tomada, es un acto de voluntad. Entendemos el perdón como acto propio, es decir, es un sentimiento de libertad que afirma y fortalece a la persona que lo ejerce, es ir más allá de una curación profunda, es disfrutar la vida.

(Rivas Lacayo, 2012) expresa que el perdón empieza cuando, por voluntad propia, decidimos sacudirnos de la decepción y entrar en diálogo con la realidad. Cuando decidimos hacerlo, hemos recorrido un camino y un proceso. Solo nuestra voluntad nos llevará a reescribir nuestros recuerdos y olvidar nuestras heridas.

Variable 6. La reconciliación con la realidad: el sujeto acepta la realidad en tiempo y espacio sin cargas emocionales.

(Rivas Lacayo, 2012) nos expone que “la reconciliación nos exige, primero que todo, que mantengamos nuestra propia paz interior, la cual nos conducirá a un diálogo sereno para que tengamos claridad al respecto de lo que deseamos de esa relación”.

Debemos ser claros con lo que queremos para no tener cargas emocionales que nos perjudiquen al momento de tomar una decisión. Reconciliarse es respetar los acuerdos que renuevan la relación. Esto significa que reconciliarnos implica tener voluntad de trabajar juntos en una relación, disfrutar con alegría y poder convivir en un ambiente de confianza.

1.9.3. Tercer Estadío de la Aceptación y Liberación

En el tercer estadio vamos a estudiar las variables de expiación del conflicto, la sublimación del conflicto y el júbilo.

Variable 7. La expiación del conflicto: cancelación del conflicto, restituyendo la razón al estado original.

Según (Clarke, 2008) “los conflictos no resueltos del pasado pueden envenenarnos la existencia por medios indirectos, sin que estemos siempre conscientes de ello, y se traducen a menudo en dificultades de relacionarnos con los demás”.

Por lo que es importante anular el conflicto para que se pueda volver a un estado de serenidad, puesto que descubrimos cómo afectan negativamente en nuestra vida, personal, familiar, con nuestras amistades y en lo profesional.

Variable 8. La sublimación del conflicto: ver el proceso del conflicto como un aprendizaje meta cognitivo.

(Casrjian, 2013) comenta “que todo acontecimiento difícil en la vida, toda situación conflictiva guarda una gran enseñanza, un mensaje, y descubriéndolo es como se podrá lograr la superación del problema”.

Cuando podemos entender las enseñanzas que nos proporcionó el conflicto, es cuando vamos a valorar y aceptarlo positivamente. El haber sufrido nos transforma en personas más fuertes y con un crecimiento personal.

Variable 9. El júbilo: es la percepción de estar bien como cierre del proceso del perdón.

(Carrillo Gracia, 2014) comenta “es una alternativa viable porque es la única ruta creativa hacia una menor injusticia” perdonar es estar bien física y mentalmente, es sentirse aliviado, dejar la carga emocional, liberarse y sentir un gran alivio. El perdón es un estilo de vida, un hábito de pensamiento, una liberación diaria” (Sandoval, 2012).

El perdón es una decisión de estar en paz con uno mismo, desechar los sentimientos negativos, tener un beneficio en la salud física y mental y elevar la autoestima. El perdón es una decisión para cambiar mientras se nos dé la fuerza y la libertad para así hacerlo, como lo comenta (Jacqui Bishop & Mary Grunte, 2010)

La tranquilidad, el sentirnos bien y el bienestar físico no da el gusto de celebrar de júbilo al perdonar o ser perdonados.

1.10. Matriz de congruencia

Problema de Investigación	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables	Método	Instrumento
En el procedimiento de mediación existe el perdón y la Ley lo contempla, pero se desconoce cuáles son los elementos que intervienen.	¿Cuáles son los elementos del perdón en el procedimiento de mediación familiar?	Demostrar que despego de la culpa, reconciliación del rencor, olvido selectivo, control de la memoria natural, voluntariedad del perdón, reconciliación con la realidad, expiación del conflicto, sublimación del conflicto y júbilo son los elementos del perdón en un proceso de mediación familiar.	<p>Establecer la posición de la figura del perdón en un procedimiento de mediación familiar.</p> <p>Establecer la importancia del perdón en un procedimiento de mediación familiar.</p> <p>Entender las relaciones entre los diferentes elementos del perdón en un procedimiento de mediación familiar.</p> <p>Probar que los elementos del perdón son los que se desarrollan en el procedimiento de mediación familiar.</p> <p>Definir en base a los resultados de investigación propuestas relativas al perdón en los procedimientos de mediación</p>	<p>Justicia Restaurativa: Villarreal Sotelo (2014); Domingo de la Fuente (2008); Gorjón Gómez (2011).</p> <p>Mediación Familiar: Gorjón Gómez & Steele Garza (2012); (Chaparro Matamoros, 2013).</p> <p>El Perdón: Casarjian, R. (2013); Clarke, V (2011).</p> <p>De la molestia y la ira: Sandoval, R (2012); Riso, W (2012); Rivas Lacayo (2012)</p> <p>De la serenidad y la recuperación: Tibbits, D (2009)</p> <p>De la Aceptación y la liberación: Carrillo García (2014); Ferrini, P (2011)</p>	Los elementos del perdón en un proceso de mediación son: despego de la culpa, reconciliación del rencor, olvido selectivo, control de la memoria natural, voluntariedad del perdón, reconciliación con la realidad, expiación del conflicto, sublimación del conflicto y júbilo.	<p>Primer estadio de la molestia e ira</p> <ul style="list-style-type: none"> Despego de la culpa Reconciliación del rencor Olvido selectivo <p>Segundo estadio de la serenidad y recuperación</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de la memoria natural Reconciliación de la realidad Voluntariedad del perdón <p>Tercer estadio de la aceptación y liberación</p> <ul style="list-style-type: none"> Expiación del conflicto Sublimación del conflicto Júbilo 	<p>Cuantitativo</p> <p>Cualitativo</p>	<p>La encuesta, por medio de un cuestionario enviado por correo electrónico y resultados</p> <p>Focus group. Análisis y resultados</p>

Tabla 1. Matriz de congruencia.

1.11. Contexto general del problema de investigación

La intención de la investigación es observar en el procedimiento de mediación familiar los diferentes momentos que pasan las personas, cómo cambia su forma de pensar, de actuar o de expresarse. Esto con el fin de observar si en un futuro o al final del proceso las personas pueden llegar a perdonar o a ser perdonadas, a la vez de saber qué sentían antes y después del proceso y finalmente conocer la opinión de cada una de las personas a las que vamos a entrevistar.

El procedimiento de mediación es una alternativa para las partes para solucionar sus conflictos, el objetivo de la investigación es conocer cuáles son los elementos del perdón que se van presentando durante el desarrollo de la mediación, identificar como se presentan y en qué momento. Identificar cuáles son los que están más presentes o los menos presentes.

Es importante realizar una definición los elementos del perdón para que se pueda entender o tener mejor claridad al momento del análisis, y así poder entender por qué se presentan y sobre todo cual es el impacto después del procedimiento para los mediados, reconocer si hay un cambio y que al final haya o no acuerdo las partes se retiren satisfechos, contentos y sobre todo felices de poder llegar a la solución del conflicto, sentir que fueron escuchados, y que pudieron comunicar sus necesidades e intereses. Esto con el objetivo último de llegar a perdonar o a pedir perdón por los inconvenientes que se causaron durante el conflicto.

CAPITULO II. LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL PROCESO DEL PERDÓN

La Reforma Constitucional Penal Mexicana de 2008 “incorpora un nuevo paradigma de Justicia, la Justicia Restaurativa con el propósito de que los Derechos Humanos de la víctima sean atendidos por los Métodos Alternos de Solución de Conflictos” (Villarreal Sotelo, 2014). La JR se centra en la reparación del daño por lo que le permitirá a la víctima que le reconozcan sus derechos humanos y al victimario poder reintegrarse a la sociedad.

(Gorjón Gómez & Sánchez Vázquez, 2011) explican que la JR no es un MASC “es una consecuencia de la interacción de la mediación con otras acciones y otros elementos, que en conjunto logran restaurar figuras en la impartición de la justicia el daño moral, social y económico, tanto en el plano personal”.

La víctima se sienta compensada, que el infractor se arrepienta del delito, del conflicto o el agravio que cometió, que el agresor se pueda reintegrar a la sociedad y que puedan lograr una sana convivencia en forma personal y en la comunidad donde se desarrollen. Y en el aspecto material que se puedan restaurar los daños y perjuicios que se le destruyeron a la víctima.

La JR en el ámbito de la MF debe de atender las necesidades de las víctimas ya sea en lo individual y de la comunidad cuando han sido afectadas, la Ley predice que debe darle la oportunidad al ofensor de que responda de manera significativa y sobre todo de responsabilizarse por la reparación del daño, restaure de manera que las necesidades de la víctima queden cubiertas y de solicitar disculpas y/o pedir perdón por los daños causados.

La Reforma introduce nuevas figuras en la impartición de la justicia con la paz, el perdón y la misericordia conceptos que no se podían concebir en un proceso de justicia tradicional. Las ventajas derivadas de la figura del perdón no solo contemplan la sanación de las víctimas, busca también la rehabilitación de los delincuentes y la reconciliación con la sociedad.

2.1. Concepto de la justicia restaurativa

La Constitución Política Mexicana en el Artículo 20, Inciso C. Fracción IV menciona:

C. De los derechos de la víctima o del ofendido:

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria.

La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)

Se da un papel importante a la víctima y se busca reparar el daño causado, la justicia restaurativa va en la búsqueda de la reconstrucción del tejido social en resolución de los conflictos por medio del diálogo, para que las partes puedan solucionar sus diferencias, es dar una verdadera solución a los conflictos ya sea moral, física, psicológica, medica, económica, etc.

(Pesqueira , 2004) define la justicia restaurativa como “un proceso por el que todas las personas afectadas por una infracción específica se reúnen para resolver colectivamente cómo reaccionar tras aquellas y sus implicaciones en un futuro”

La JR son reuniones voluntarias entre las partes del conflicto para resolver conflictos ya sean personales, familiares, con miembros de la comunidad con el fin de atender las necesidades de la víctima u ofendido, del inculpado y de la comunidad, con el fin a su reintegración social y a resolver colectivamente las consecuencias derivadas del delito.

El ámbito de aplicación de la JR solo es en materia penal, encontramos que en otras partes del mundo proponen aplicarla en todos los espacios de aplicación de la mediación o de la justicia, como por ejemplo como lo señala (Brito Ruiz, 2010) . Por otra parte, países como Nueva Zelanda, han avanzado considerablemente en la conceptualización y práctica de esta forma de justicia.

La JR busca conocer el origen del conflicto y sus consecuencias personales, interpersonales y en la sociedad, con el fin de que la reparación del daño no sea castigar o condenar, es decir, que promueva la búsqueda de la responsabilidad de cada una de las partes. Cada una de las partes van a colaborar voluntariamente para restablecer la paz entre las personas que se involucraron en le en búsqueda de la paz.

(Brito Ruiz, 2010) Una forma más sencilla de definir la justicia restaurativa es “la de que es una justicia de arraigo comunitario, que entiende que el delito y los conflictos suceden en el contexto social, y que por ende sus consecuencias y claves para la búsqueda de resolución están en la comunidad misma”.

Las personas son capaces de solucionar los conflictos o los delitos, porque tienen conocimiento del contexto social y sus usos y costumbres. Hay un reconocimiento de las normas sociales y buscar repara lo que en su momento se fracturó, por ejemplo, la convivencia familiar, la amistad o de la armonía en la sociedad en la que viven.

El principal interés de la justicia restaurativa es el de corregir los daños causados por el acto delictuoso y evitar la repetición de los mismos, la propuesta restaurativa señala conceptos como sanción, conciencia, perdón de corazón y paz.

La propuesta restaurativa se podrá realizar en los procesos de mediación, conciliación, juntas restaurativas o conferencias de justicia restaurativa, se podrá obtener un remplazo a lo dañado, una compensación y en el caso del perdón implica que puede estar en un estado de paz personal.

2.2. Características de la justicia restaurativa.

(Domingo, Justicia Restaurativa y Mediación Penal, 2008) Menciona que las características de la justicia restaurativa son:

- La infracción primero es un conflicto entre individuos que llega en ofensas a la víctima, la comunidad y al mismo ofensor y segundo, entiende como una violación contra el Estado.
- La orientación del propósito debe ser hacia la instauración de la paz en las comunidades reconciliando las partes y reparando los daños causados.
- Propicia la participación activa de la víctima, ofensor y comunidad con el objetivo de encontrar soluciones al conflicto.

Si analizamos esta propuesta de Virginia Domingo, nos va a atraer los siguientes beneficios:

- Las víctimas van a poder obtener una reparación del daño causado, se pueden sentir más seguras y además puede haber un cierre a las heridas causadas por el ofensor y esto la puede sanar.

Es decir, permite a la víctima tener el control, de ser escuchada, tener al ofensor de frente y encontrar respuestas del daño causado o de la experiencia negativa. La víctima puede negociar posibles soluciones y tener la capacidad de solucionar el conflicto.

- Los ofensores pueden llegar a encontrar las causas y los efectos de su comportamiento, reparar el daño y sobre todo asumir su responsabilidad ante los actos provocado y esto puede cambiar su vida de una manera significativa.

Los ofensores, al reconocer sus obligaciones, se convierte en personas comprometidas con la víctima y la sociedad, esto va ser positivo para las reglas y valores sociales. Los ofensores, al responsabilizarse de sus actos y conociendo las necesidades de la víctima y sobre todo de reparar el daño causado al participar en una mediación en su caso podrán ver reducida la sanción impuesta.

La comunidad puede comprender las causas que llevaron al ofensor a cometer un delito, puede ser un parte aguas para prevenir los delitos, ser consientes con las consecuencias y prevenir futuras acciones delictivas. Será entonces una sociedad más fuerte, conocedora de las alternativas para solucionar los conflictos y, como ya conoce el proceso, podrá ser una sociedad reconciliadora y restauradora de los delitos que puedan suceder.

Si empleamos la JR en el proceso de mediación familiar será fácil e interesante para las personas ya que es flexible. Esto contribuye a que los procesos sean más rápidos, menos costoso y, sobre todo, que las partes pueden sentir que son parte del proceso, donde proponen las soluciones y, en estos casos, los acuerdos son más posibles de cumplirse.

La mediación permite el diálogo entre las partes y enfrentar el problema. En el caso de llegar a una reparación del daño, la víctima podrá entender o comprender al ofensor y esto puede ser un paso importante para sanar las heridas de los involucrados en el conflicto.

2.3. Elementos que constituyen la justicia restaurativa.

Para mejor entendimiento de la justicia restaurativa destacamos algunos elementos que nos permitirán observar de una manera más objetiva. Recordando que las personas no buscan la verdad del conflicto sino la solución.

2.3.1. El reconocimiento de las víctimas y sus derechos

En el sistema acusatorio las víctimas eran olvidadas, ignoradas e incluso abandonadas por los procesos de administración de la justicia, quedando en segundo plano sus intereses, necesidades, pretensiones. (Balderas Matínez , Steele Garza , & Hernández Ramírez , 2016). La reforma de Constitucional Penal 2008 incorpora un nuevo modelo de justicia para los derechos de las víctimas, y le otorga protagonismo para dejar de ser olvidado por el Sistema de Justicia. (Ley General de Víctimas , 2013) en el Artículo 10 señala y a que a la letra dice:

“ Las víctimas tienen derecho a un recurso judicial adecuado y efectivo, ante las autoridades independientes, imparciales y competentes, que les garantice el ejercicio de su derecho a conocer la verdad, a que se realice con la debida diligencia una investigación inmediata y exhaustiva del delito o de las violaciones de derechos humanos sufridas por ellas; a que los autores de los delitos y de las violaciones de derechos, con el respeto al debido proceso, sean enjuiciados y sancionados; y a obtener una reparación integral por los daños sufridos.

Las víctimas tendrán acceso a los mecanismos de justicia de los cuales disponga el Estado, incluidos los procedimientos judiciales y administrativos. La legislación en la materia que regule su intervención en los diferentes procedimientos deberá facilitar su participación”.

Con lo anterior se fortalece los derechos de las víctimas y son fundamentales para su aplicación y respeto. La falta de reconocimiento de los derechos humanos y de atención a las víctimas ha molestado a la sociedad y que adolecen de credibilidad las instituciones, por ello resultó digna la reforma constitucional en la que hubo modificaciones al Derecho Penal.

(Soler, 2014) Define a la víctima como “la persona que sufre directamente, indirectamente o colateralmente los perjuicios ocasionados por la infracción de una norma de carácter penal”.

La víctima está intrínsecamente relacionada con las consecuencias de la infracción, de la agresión, del delito, etc. Como consecuencia de una conducta antisocial, de un daño, extorsión o del peligro que se causó, ya sea en forma individual o social.

Por lo que es muy importante reconocer los derechos fundamentales de la víctima, porque cuando el agresor comete un delito, la función de Estado será sancionarlo para pueda pagar por los daños causados. No se quiere que el ofensor solo pague por el delito cometido

conforme al derecho, sino, de la reparación del daño causado por el victimario, es decir, un enfoque restaurativo.

A las personas que se les relaciona con los daños ocasionados por conductas violentas y que los derechos de las víctimas no han llevado de manera efectiva, y que en ocasiones no tienen acceso a la justicia, cuando las víctimas, sus familias, testigos y otras personas que están relacionadas con la víctima pueden sufrir daños, pérdidas, prejuicios o que los traen de una manera no adecuada y reconociendo que existe una problemática alrededor de las víctimas y que la impunidad provoca que ya no crean en la justicia y esto conduce a no respetar las leyes y la dignidad de las personas.

En este sentido La Ley General de Víctimas (LGV, 2013) en el Título Segundo, De los Derechos de las Víctimas, en el Capítulo I, De los Derechos de General de las Víctimas, señal treinta y cuatro derechos de las víctimas, en este apartado solo se van a mencionar los que están relacionados con el perdón:

- Acceso a la justicia: los sistemas judiciales procurarán establecer procedimientos o las reformas legales correspondientes para que grupos de víctimas puedan presentar demandas de reparación u obtener reparación.
- Derecho a una justicia pronta y que se cumpla.
- A participar en todas las etapas del procedimiento y tener asesoría legal gratuita.
- Derecho a ser escuchada, a poder expresar sus intereses y necesidades derivadas del conflicto.
- Derecho a recibir asistencia psicológica, psiquiátrica, social y médica, particularmente el suministro de los medicamentos en forma gratuita e inmediata.
- Derecho a ser atendida con dignidad, respeto, y en forma privada.
- Derecho a que se respeten sus necesidades especiales, su discapacidad física, sensorial o mental, así como a respetar las diferencias sociales, culturales, étnicas, religiosas y de género.

- Derecho a la protección del Estado en caso de intimidación, acoso y abuso, durante todo el procedimiento. Los sistemas de administración de justicia velarán por el cumplimiento efectivo de estos derechos.
- Derecho a ser informada en todo momento de sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos, y de cómo se va desarrollando el procedimiento.
- Derecho a contar con procedimientos rápidos, oportunos y eficaces para la ejecución de las sentencias en materia de reparación de daños.
- Derecho a la reparación, reposición y compensación económica del perjuicio causado.
- Derecho a que se le devuelva a la situación anterior a la violación de sus derechos.
- Derecho al restablecimiento de su libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia a la devolución de sus bienes.
- Derecho a pedir perdón en el caso que voluntariamente así lo quiera otorgar.

Los sentimientos y emociones de la víctima-ofensor pues la clasificación normativa menciona la cultura de la paz a través del perdón. Por lo que los derechos de las víctimas predominarán con la intervención mínima de la autoridad, es decir, se trata de reparar el daño evitando así las consecuencias de una sanción.

2.3.2. La sensibilización mediante el diseño de una justicia basada en la atención a las víctimas.

Cuando se conocen los métodos y herramientas con los cuales se puede reparar el daño causado. Implicará que la víctima se encuentre así misma y podrá considerar otorgar el perdón al ofensor. Los procesos restaurativos permiten a las víctimas, ofensores o miembros de la comunidad a participar activamente para dar respuesta a la solución del delito o daño ocasionado.

En estos casos los que participen en los procesos restaurativos pueden ser más sensibles. Este modelo pretende que se centre en las necesidades de sus participantes y esto les

permitirá que se puedan reconciliar, mejorar sus relaciones y corrijan el daño causado y puedan seguir sus vidas.

El proceso restaurador pretende que la víctima, el ofensor y los miembros de una comunidad afectados por un delito sea la restauración de la paz después de la reparación del daño. (Villarreal Sotelo, 2014)

2.3.3. Una solución no basada en la venganza.

Cuando la víctima, el ofensor u otras personas de la comunidad acceden voluntariamente a participar en procesos restaurativos para solucionar conflictos, daños o agresiones causadas por un delito o infracciones, logran mediante el diálogo que no se les impone, la solución de los conflictos y restaurar las relaciones personales y sociales que se transgredieron de una forma diferente a la que ofrece el sistema legal tradicional (González Ramírez , 2012).

Por lo que las personas que participan en los procesos restaurativos voluntariamente no tomarán venganza y resolverán el conflicto de la mejor manera y serán responsables de las consecuencias que en un futuro se pudieran ocasionar

2.4. Tipos de justicia restaurativa.

Cuando hablamos de tipos de JR nos referimos a cómo el ofensor va reparar el daño causado a la víctima.

(Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, 2014) En El Capítulo IV De La Junta Restaurativa

En el Artículo 27. Concepto señala:

“La junta restaurativa es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y, en su caso, la comunidad afectada, en libre

ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social”.

Es decir, para la víctima, el ofensor y para la comunidad es una alternativa para solucionar los conflictos por medio del diálogo, sin necesidad de llegar a la vía judicial. Como es un mecanismo alternativo su carácter es voluntario ya que si uno de los involucrados no quiere pasar por este proceso no se puede llevar a cabo. Es responsabilidad del mediador dar a conocer a las partes los beneficios de la JR.

Por lo que es importante mencionar que hay varios tipos de JR según el daño causado

2.4.1. Restauración psicológica.

En el Artículo 29. El alcance de la reparación:

La Reparación del daño derivada de la junta restaurativa podrá comprender lo siguiente:

- I. El reconocimiento de responsabilidad y la formulación de una disculpa a la víctima u ofendido en un acto público o privado, de conformidad con el Acuerdo alcanzado por los intervinientes, por virtud del cual el imputado acepta que su conducta causó un daño;
- II. El compromiso de no repetición de la conducta originadora de la controversia y el establecimiento de condiciones para darle efectividad, tales como inscribirse y concluir programas o actividades de cualquier naturaleza que contribuyan a la no repetición de la conducta o aquellos programas específicos para el

tratamiento de adicciones;" (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014).

La compensación a los perjuicios psicológicos en relación a la persona afectada en relación con la vivencia o de sus sentimientos como, por ejemplo, la pena, la ansiedad, el miedo, la ira, la culpa, la angustia o la desesperación que sufren por causas de un daño o delirio causado no tiene valor económico, no es posible su valoración por medio de un juez. Será necesaria la intervención de especialistas como los psicólogos, los médicos o en su caso, de acuerdo con su religión, una persona que los pueda acompañar durante el proceso.

Es decir, será necesario valorar el daño causado para poder así, determinar la reparación del daño ya sea con terapias psicológicas o consultas médicas. Por lo que el ofensor se comprometerá a hacer los pagos correspondientes que se deriven del tratamiento otorgado a la víctima o su familia.

Es importante mencionar en estos casos donde la víctima sufrió un daño psicológico que una disculpa o la petición del perdón por parte del ofensor hacia la víctima es una forma de restaurar el daño, sobre todo cuando la víctima acepta las disculpas o da el perdón al ofensor sin que eso exente al ofensor del proceso que se esté llevando a cabo dependiendo de las características del caso que se esté resolviendo.

El otorgamiento del perdón podrá ayudar a la víctima a no sufrir más, a encontrar un estado emocional a sentir que logró que en su momento repararan el daño que le ocasionaron. El perdonar le da a la víctima un nivel de responsabilidad para tomar decisiones y tener la capacidad de no sufrir, de romper un círculo de culpa en el que ya no se quiere estar, de dar un paso para sentirse bien. El perdón es un acto voluntario que permite tanto a la víctima como al ofendido continuar su vida en paz, sentirse seguros y libres y tener una actitud positiva ante la vida.

2.4.2. Restauración física y moral

En la fracción III. Del artículo mencionado anteriormente la letra dice:

“Un plan de restitución que pueda ser económico o en especie, reparando o reemplazando algún bien, la realización u omisión de una determinada conducta, la prestación de servicios a la comunidad o de cualquier otra forma lícita solicitada por la víctima u ofendido y acordadas entre los Intervinientes en el curso de la sesión”.

En este caso la víctima pedirá la restauración del daño físico ya sea por lesiones causadas, por daño a la propiedad, el robo con violencia o intimidación, a los bienes o a las cosas. La víctima pedirá que se subsane ya sea en forma económica o la reparación de los daños causados a los bienes, a la propiedad o que se le devuelvan los bienes sustraídos, y cuando sea por lesiones, el ofensor pagará los honorarios que se generan por el tratamiento médico.

En estos casos también procede que el ofensor pida disculpas o perdón a las víctimas o la comunidad por los daños causados y dependerá de las víctimas y de la comunidad de aceptar o no las disculpas o el perdón. Esto no exentará al ofensor de la reparación del daño.

2.4.3. Restauración legal

En el caso de la reparación legal el ofensor no queda exento del proceso legal por los daños o delitos cometidos a la víctima o de la comunidad. En estos casos cuando el ofensor tenga que cumplir con la pena en prisión, ya sea en un centro de readaptación social, arresto domiciliario, la prisión el fin de semana, se puede reparar el daño por ejemplo con trabajos comunitarios.

La reparación del daño es el principal objetivo de la justicia restaurativa y se logra una cuando el inculpado reconoce que cometió un delito y se compromete a subsanar el daño causado, se hace justicia para la víctima y el victimario podrá reintegrarse a la sociedad. La víctima y el victimario pueden llegar a un acuerdo que beneficie a los dos e inclusive a la sociedad (Gorjón Gómez, Reyes Nicasio, & Gorjón Gómez, 2014)

2.5. El perdón y la justicia restaurativa.

La justicia restaurativa introduce un nuevo elemento, el perdón de la víctima y busca la paz a través de la solución de los conflictos, es decir, la víctima será atendida preferentemente y al mismo tiempo va a generar una alternativa para el ofensor para restablecer su integración dentro de la sociedad. Por medio de la justicia restaurativa se logran acuerdos donde la víctima otorga el perdón y se restaura el daño causado (Gorjón Gómez, Reyes Nicasio, & Gorjón Gómez, 2014).

El perdón va ayudar a la víctima a sanarse del enojo, resentimiento, venganza, ira, etc.; y va a proporcionarle alivio y sentirse libre de todos esos sentimientos negativos que se generaron la raíz del conflicto o el daño causado. El perdón es un proceso que va a dar a la víctima, a la familia y a la comunidad afectada tranquilidad, y le puede ayudar a superar la ofensa.

El otorgamiento del perdón es algo que la víctima debe manifestar voluntariamente, independientemente de la duda o de los daños materiales y que se hayan ocasionado cuando el ofensor ofrece una disculpa o pide perdón y este se otorga. Este es un momento en el que la víctima como el ofensor puede sentir un gran alivio. Es importante comprender la consecuencia del perdón en la resolución de los conflictos, porque puede ser un camino menos escabroso para el restablecimiento de las relaciones, personales, intrapersonales y sociales.

Pedir perdón no es el objetivo principal de la justicia restaurativa, esto va a depender de cada uno de los participantes. No se puede enfocar los encuentros restaurativos a que el infractor pida perdón, la naturaleza de la justicia restaurativa es que el ofensor se responsabilice de sus actos y se dé cuenta del daño que causó. Esto es lo más importante para la víctima y esto demostrará que el ofensor es sincero y que no lo hace en beneficio propio. No se puede pedir perdón si antes darse cuenta de las consecuencias que causó el daño o el delito en la víctima y como se afectó.

La justicia restaurativa da la oportunidad, a través del diálogo con la víctima, a que el ofensor pueda reconocer y entender el daño que causó, la experiencia de ver y escuchar a la víctima puede ocasionar que el ofensor pueda pedir perdón. Por lo que es importante que el ofensor escuche a la víctima y pueda reflexionar sobre las consecuencias de lo que causaron sus actos y del impacto que tuvieron en la víctima, en la familia o en la comunidad según sea el caso.

Para la justicia restaurativa que el ofensor rinda cuenta, se responsabilice de sus actos y pedir disculpas o perdón es una acción que se va a dar durante el proceso. Los ofensores se encuentren con la víctima esto ayudará a que se responsabilicen y van a querer las cosas bien. Pedir perdón y perdonar se pueden dar durante el proceso restaurativo.

Pedir perdón, es decir, lo siento, fue mi culpa y voy a restaurar, estos son aspectos fundamentales de la justicia restaurativa, reparar el daño, hacer las cosas bien y asumir la responsabilidad. Pedir perdón durante el proceso restaurativo es sanador y muy importante.

CAPÍTULO III. PANORAMA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL PROCESO DEL PERDÓN

Se distingue como familia al grupo de personas que poseen un grado de parentesco y conviven como tal. En la familia debe prevalecer la armonía, confianza, seguridad, respeto, afectos, protección y el apoyo necesario ante la resolución de problemas. Y que tienen un proyecto que lo van a desarrollar en el transcurso de la vida según a la sociedad a la que pertenezcan

La familia se desarrolla en diferentes tiempos, atraviesa múltiples momentos. Esto lleva a que cambien sus funciones o se transformen las relaciones entre los miembros. Supone que conlleva cambios y en algunos casos dan lugar a que existan conflictos entre las personas que integran la familia que ignoran como resolverlos, por lo que es importante el conocimiento de la mediación familiar en la resolución de conflictos. La MF es una herramienta para solucionar de forma amistosa los conflictos que surgen en el contexto familiar esto con el fin de resguardar la estabilidad.

3.1. Concepto de mediación familiar

Como menciona (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012) “La mediación familiar es un método alternativo de solución de conflictos en el cual las partes involucradas en una controversia de familia deciden, de forma voluntaria, la intervención de un tercero neutral e imparcial y sin la capacidad para tomar decisiones por las partes”; guía a los integrantes de una familia en conflicto con la propósito de facilitar caminos de comunicación y la exploración en común del acuerdo que facilite, un acuerdo pleno, factible y perdurable. Es un proceso no adversarial de resolución de conflictos alternativo a la tradicional vía de solución de conflictos: litigio judicial.

Es decir, el mediador acompaña a las partes por un camino diferente, que los ayude a encontrar una solución y un acuerdo justo y equitativo al conflicto en el que están

involucrados y, cuando hay voluntad de ambas partes disminuye el gasto económico y emocional pero cuando no hay voluntad, no habrá mediador que pueda solucionar la controversia.

Cuando los conflictos entre las parejas, entre padres e hijos y la familia extensa aparecen, es importante solucionarlos y por esto es importante que estén informados sobre las nuevas formas de solucionar los conflictos y así seguir creciendo juntos.

La ausencia de reglas y límites dentro del entorno familiar genera conflictos y dificulta que se resuelvan. La convivencia diaria se convierte en un caos y los miembros de la familia dejan de negociar las controversias a las que se enfrentan. Por lo que se recomienda a los miembros de la familia que resuelvan sus conflictos o problemas por medio de la MF.

El mediador familiar tiene la experiencia y la capacidad de llevar a las partes involucradas en el conflicto de familia a que ellos mismos den soluciones inteligentes y que sean en beneficio de las partes en conflicto. El mediador será el guía para que lleguen a un acuerdo para solucionar el conflicto.

(Chaparro Matamoros, 2013) define la mediación familiar como “un procedimiento alternativo al proceso judicial, en el que los cónyuges recurren voluntariamente a la figura de un tercero imparcial, el mediador, quien crea canales de comunicación entre ambos y hace que sus posturas, inicialmente distintas, puedan converger para alcanzar soluciones estables y duraderas en los diferentes puntos que tienen relación con el matrimonio”.

En este sentido y desde mi punto de vista el autor solo se queda con la relación en el matrimonio, que realmente esta definición puede abarcar todo lo que se refiere al conflicto familiar. Siguiendo con la anterior definición los involucrados en conflictos familiares tienen la oportunidad de acudir a una mediación con la finalidad de encontrar estrategias para mejorar la relación familiar.

3.2. Características de la mediación familiar

Después de describir la mediación familiar y que su objetivo principal es disminuir las fricciones entre los miembros de la familia para que puedan llegar a un acuerdo que sea duradero y viable.

A continuación, mencionaremos los principios que sustentan la de la mediación familiar

3.2.1. Voluntariedad

El procedimiento de mediación entiende el principio de voluntariedad “como aquel que dispone que todos cuantos intervengan en un proceso de mediación deben tener la libertad más absoluta para decidir si quieren ser o no partes de él”. (Tarud Aravena, 2013) Esto se convierte en dos aspectos: primero, la voluntariedad para integrarse a una mediación, y segundo, la libertad para permanecer en ella o retirarse del proceso en cualquier momento de su desarrollo.

La voluntariedad es un esfuerzo conjunto, lo cual significa que, si ambas partes no tienen la voluntad de llegar a un acuerdo, no habrá mediador que lo logre, es decir. Aún y cuando el mediador los lleve por el mejor camino estableciendo un puente en la comunicación, si las partes no quieren o no tienen la voluntad de seguir o desean retirarse no se podrá llevar a cabo.

El principio de la voluntariedad garantiza la libertad de las partes, la eficacia y el buen funcionamiento de la mediación familiar. La voluntariedad avala un desarrollo adecuado al procedimiento para poder llegar a un acuerdo grato para las partes, porque será una decisión en plena libertad y no impuesto por un tercero que está ajeno a su voluntad. Esto va a garantizar el cumplimiento del acuerdo. Si La participación de las partes es colaborativa durante el procedimiento facilitará que lleguen al acuerdo según sus intereses y necesidades.

(Suares, 2012) expresa *que* “la voluntariedad es uno de los límites de la mediación, ya que si ella no está presente no puede realizarse”. La voluntariedad de las partes es muy importante porque los va a llevar a que los acuerdos que se firmen en un gran porcentaje se cumplan, porque las partes son lo que crean y esto se logra si han asistido voluntariamente a la mediación.

(Gorjón & Steele, 2012) para la voluntariedad es que “las partes son libres de llegar o no a un acuerdo, por lo que siempre la continuación del procedimiento debe entenderse como una manifestación de que las partes de las negociaciones sigan siendo productivas”. Las partes tienen la libertad de continuar con el procedimiento y de no ser así, se puede suspender en el momento que ellas lo decidan o continuar para resolver la controversia en la que están inmersos.

Las partes determinan si se quieren someter a un procedimiento de MF, en la que pueden revelar u ocultar información, llegar no al acuerdo, retirarse en el momento que así lo decidan, no aceptar una solución impuesta. El mediador no es juez, es decir, no puede decidir por las partes.

Las partes van en busca de sus propios intereses y la libertad de llegar al acuerdo. Son los protagonistas para resolver las diferencias o conflictos que existen entre ellos. Es importante mencionar que cuando existe voluntad para solucionar los conflictos se logran acuerdos que realmente se pueden cumplir, porque son las partes quienes deciden el hacer, no hacer y dar.

3.2.2. Imparcialidad

La imparcialidad es el componente fundamental de los mediadores, deberán mantenerse imparciales en apariencia y en hechos.

(Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. Artículo 4. Fracción V., 2015) A la letra dice “la imparcialidad significa que un prestador de

servicios no representará rol protagónico en el proceso de resolución del conflicto”.

El mediador antes, durante o después de la sesión de mediación no podrá emitir alguna opinión legal o de otra índole, y si lo hace, pondría en duda su imparcialidad. En el caso de que las partes deseen alguna asesoría legal deberán acudir a asesores legales. El mediador deberá orientar a las partes en una sola dirección, es decir, con igualdad entre las partes.

De acuerdo con (Highton & Álvarez , 1998) comentan que el mediador deberá abstenerse de participar en una sección de mediación cuando:

- Imponga sus propios juicios de valor o juicio de las partes.
- Cuando crea conflictos de intereses y esté en duda su imparcialidad
- Cuando haya representado a alguna de las partes con anterioridad, o cuando tenga algún tipo de relación ya sea profesional, personal, de parentesco, amistad, etc.
- Cuando haya vivido un conflicto parecido.

Se debe ser muy cuidadoso en estos aspectos, porque esto puede llevar al éxito o fracaso de la mediación familiar.

3.2.3. Confidencialidad

Para (Ramos , 2015) la confidencialidad se logra cuando “todos los asistentes a las sesiones conjuntas o individuales guardan absoluta reserva sobre lo ocurrido, escrito, dicho u oído, y que su revelación está prohibida”.

Es decir, todo lo que se diga, escriba o escuche se deberá mantener en secreto tanto por los mediadores y por las partes. No se podrá pasar información o documentos recibidos de una de las partes a terceras personas.

Es importante mencionar que cuando el mediador detecta que existe algún delito la confidencialidad se elimina y deberá informar a las autoridades correspondientes.

(LNMA SCMP, 2014) en el Artículo 4. Principios de mecanismos alternativos. Fracción III. A la letra dice.

"La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes"

Los mediadores o conciliadores tendrán además de las atribuciones previstas en la Ley dar aviso al director General cuando, en el desempeño de sus funciones, tenga sospechas de amenazas que pueda afectar la vida o la integridad física o psíquica de alguna de las partes o cuando conozca de hechos delictuosos que se persiguen por oficio, para orientarlos y/o canalizarlos a instituciones especializadas para en su caso, hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes.

3.2.4. Flexibilidad

(Gorjón Gómez G. , 2015) explica que el procedimiento de mediación debe de carecer de toda formalidad estricta y dar respuesta a las necesidades particulares de los mediados, a diferencia de un proceso judicial no tiene reglas o fases fijas. El mediador suele seguir algunas etapas, pero puede cambiar el orden que se siguen las etapas dependiendo de los intereses y necesidades de los mediados. La mediación se adapta a cada caso particular, no hay mediaciones iguales. Cada asunto es único y las personas tienen diferentes necesidades e intereses. por lo que el mediador debe de tener una actitud flexible para adaptarse a cada una de las partes (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

3.2.5 Neutralidad

(Gorjón Gómez G. , 2015) menciona que el mediador debe mantener la postura de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante el desarrollo del procedimiento de la mediación. Las partes deberán aportar las ideas para que ellos construyan la solución a su conflicto, sin el dictamen del mediador.

3.2.6 Equidad

El mediador deberá procurar que al acuerdo que lleguen los mediados sea entendido por éstos, que sea justo y duradero, es decir que exista equilibrio entre las pretensiones de cada uno de los mediados. Que no se pidan cosas a las que no se pueda dar cumplimiento. El mediador dará una vista general de cada una de las pretensiones de los mediados para su alcance y debido cumplimiento

3.2.7 Legalidad

Siempre y cuando no afecte a terceros, serán objeto de mediación los conflictos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados. Los mediados podrán asistirse en el momento que lo estimen necesario con personas de su confianza o de su abogado, pero la solución final del conflicto la tomaran los que participaron en la mediación, es personal, al menos que sea una persona moral y que lo acompañe un representante.

3.2.8 Honestidad

(Ley de Mecanismos Alternativos para la solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, 2017) en el Capítulo II. Artículo 5 fracción IV que a la letra dice:

Honestidad. Es obligación del facilitador excusarse de participar en un procedimiento por falta de aptitudes suficientes, o cuando se ubique en

alguno de los supuestos de impedimentos y excusas a que alude la legislación procesal aplicable al conflicto.

El mediador deberá disculparse si considera que puede estar a favor de los intereses de uno de los mediados, ya sea por un sentimiento de antipatía o simpatía. El mediador deberá suspender la mediación cuando los mediados no respeten las reglas, que no exista colaboración de las partes, por comportamientos inadecuados, por lo que es muy importante desde un principio establecer las reglas del procedimiento.

3. 3. Beneficios

3.3.1. Disminuye el desgaste emocional y económico

(Suares, 2013) comenta que “los sentimientos, al igual que los pensamientos pueden ser inferidos. Pero si bien muchas veces acertamos lo que está pensando o sintiendo otra persona, no obstante, necesitamos la confirmación de ella; no tenemos ninguna otra posibilidad, salvo su confirmación, de saber si estamos infiriendo correctamente o no”.

El procedimiento de MF ofrece la oportunidad a las partes de expresar sus emociones y decir a los demás lo que sienten. Cuando aclaran la confusión de sus sentimientos, los mediados pueden aclarar los aspectos fundamentales de la problemática. Cuando se aclaran los sentimientos, los conflictos son más fáciles de resolver de lo que se creía.

La angustia que viven las partes de una familia involucradas en un conflicto en los momentos en que se enfrentan puede dañar más la relación. La mediación familiar conserva la intimidad y los asuntos que se traten serán confidenciales.

Cuando el conflicto se lleva por medio de una mediación las partes pueden estar relajados, sentirse en un ambiente seguro y sobre todo estar tranquilos ya que no están con la presión de que un juez pueda decidir por ellos. Al afrontar con madurez y responsabilidad el

conflicto llevará a un mejor acuerdo y mejorará así las relaciones, evitando desenlaces negativos en un futuro.

En una situación de conflicto donde las partes son miembros de una familia no deberá existir vencedor ni vencido, en estas ocasiones es necesario demostrar a las familias que existen métodos alternativos para resolver sus diferencias y/o restablecer relaciones sanas. Las familias se quejan que no hay tiempo o no encuentra el momento preciso para conversar. Para establecer una comunicación es importante darnos ese tiempo para dialogar y escuchar.

En cuanto a lo económico “los servicios e ofrecen en costos diversos, según el caso, mas siempre son más baratos si se los relaciona con el costo de litigar dentro del sistema de los tribunales formales”, (Highton & Álvarez, 2013).

Es mucho más económica una mediación que un litigio llevado en los tribunales, en todos los aspectos, porque es más rápido el conflicto se puede solucionar en menor tiempo y esto evita que los costos se eleven. La economía impacta en todos los conflictos familiares y si los podemos solucionar a bajo costo, esto animará a las personas ser parte de la solución elaborando un buen acuerdo.

3.3.2. La rapidez

Es una incongruencia que, en un mundo que lleva un ritmo más rápido, la solución de los conflictos sea lenta. En los tribunales cada vez son más los casos que llegan y pueden tardar mucho tiempo para encontrar una solución. La MF es un proceso más rápido se puede iniciar cuando los participantes en el conflicto lo aceptan voluntariamente. Se puede fijar fecha y hora que sea conveniente para todos. La solución de los conflictos puede ser en días e incluso en horas si fuese una emergencia.

La mediación invita a una oportunidad rápida para exponer los problemas o conflictos que existan con algún miembro de la familia y, sobre todo, de encontrar una solución que sea

equitativa, asegure su cumplimiento y que, en algunos casos, continúe una relación de sana convivencia. La mediación, en la mayoría del caso, ha demostrado ser el proceso más rápido para la solución de los conflictos (Castanedo Abay, 2010).

(Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012) No lo describen la celeridad ya que “el tiempo que se requiere para resolver los conflictos de familia es un factor que socava y desgasta a sus integrantes”. Los MASC evitan que se penetren las diferencias y el sufrimiento, y en definitiva que las partes sigan causando daño a sí mismas, y a los hijos o a los implicados de la familia.

Las partes pueden iniciar un procedimiento de MF con la seguridad de que la función del mediador es ayudar a que los conflictos se aclaren y las personas involucradas se comuniquen, es decir, que puedan expresar sus diferencias y sufrimientos y así poder encontrar con rapidez una solución a los intereses y necesidades de cada uno de los participantes.

Los mediadores utilizan un lenguaje sencillo permitiendo que los mediados puedan comunicarse entre sí y que cuando se redacte el acuerdo lo puedan entender y resolver así sus diferencias. La mediación familiar es rápida, el tiempo es muy importante para evitar que se siga sufriendo por algo a lo que pueden encontrar una solución de acuerdo a lo que cada una de las partes involucradas pueda ofrecer.

3.3.3. El ambiente de cordialidad que impera en el procedimiento.

La esencia de la mediación requiere que las partes asistan personalmente a cada una de las sesiones de mediación no siendo posible que sean representados por terceros. En las sesiones de mediación una de las reglas principales es el respeto. El mediador informa a las partes que durante el desarrollo de la mediación deberán dirigirse con respeto, no se pueden insultar, gritar, decir palabras mal sonantes. De ser así se verá en la necesidad de suspender la sesión.

(Sánchez García, 2015) destaca el “respeto absoluto para con las otras partes involucradas y al mediador”. Si no existe respeto será imposible llevar una mediación con cordialidad y entendimiento para las partes y el mediador podría suspender la sesión por ese motivo.

3.4. Elementos que constituyen la Mediación Familiar

En la mediación familiar participan las partes que están involucradas en el conflicto y el mediador.

3.4.1. Las partes

Las partes “son todas las personas físicas o jurídicas que a lo largo de su existencia se vean inversas en conflictos de diversas naturalezas” (Sánchez García, 2015). Las partes son los involucrados directamente en el conflicto de mediación familiar, la pareja, los hijos, los padres, los hermanos, los tíos, los abuelos, etc.

Cuando los mediados acuden a la mediación familiar, deberán actuar con respeto, deberán tener una actitud colaboradora, cooperativa, ser puntuales, atender la recomendación del mediador y proponer posibles soluciones al conflicto. Estas deberán ser posibles de realizar y adecuadas a las necesidades de cada uno de los mediados.

3.4.2. El mediador

El mediador “es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de la mediación familiar, estructura el diálogo entre las partes, para que lleguen a su propio acuerdo, conduce el procedimiento, reconoce y comprende las emociones de las partes, debe ser asertivo, y realiza una escucha activa, se gana la confianza de las partes, sabe escuchar y es flexible e imparcial” (Pacheco Pulido, 2015).

Cuando se dice que el mediador es el tercero neutral, se refiere que el mediador es ajeno al conflicto, y no tiene interés alguno de cómo se resuelva. Cuando interviene, porque para eso se solicita sus servicios, interviene conduciendo el procedimiento a favor de todos.

Cuando el mediador lleva el procedimiento tiene la habilidad de identificar las emociones de las partes, debe hacer comentarios asertivos y tiene la capacidad de escuchar a ambas partes. Genera confianza entre las partes y él.

El mediador facilita la comunicación, porque hay ocasiones en que entre las partes no se dan las condiciones para hablar, o si se dan, pero la manera que lo han hecho no ha dado resultados positivos. Es cuando el mediador interviene, convirtiéndose en un puente de comunicación entre las partes.

El mediador se adapta a las condiciones de la mediación, es decir, es flexible, por ejemplo, cuando se adaptan los horarios, el lugar o los días. Es imparcial porque no está a favor de ninguna de las partes.

La tarea del mediador es que los protagonistas del conflicto puedan expresar sus necesidades e intereses, que puedan dialogar, proponer soluciones, llegar a un acuerdo que ellos mismos diseñaron y que lo puedan cumplir. El mediador es un facilitador entre las partes para encontrar solución al conflicto.

3.5. Etapas de la mediación familiar

3.5.1. Previa a la mediación

El mediador enviará una invitación a las partes para acudir a un procedimiento de mediación (después de haber revisado el caso). En caso que no se acepte la mediación se dará por terminado el procedimiento. Porque una de las características principales de la mediación es la voluntariedad de las partes. Es muy importante cerciorarse de que la invitación haya sido recibida por las partes, (por cualquier medio: llamada telefónica, invitación en forma

personal, por correo electrónico, etc.,) para que no se desaliente a ninguna de las partes de la mediación.

(Ley de Mecanismos Alternativos para la solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, 2017) en el Artículo 19 y que a la letra dice:

La invitación que se formule para convocar a uno o más intervinientes a participar en un mecanismo alternativo deberá contener al menos los siguientes datos:

- I. Nombre y domicilio de la parte invitada;
- II. Indicación del día, hora y lugar de la sesión inicial;
- III. Nombre de la persona que solicitó el mecanismo alternativo;
- IV. Naturaleza del asunto a tratar;
- V. Nombre y datos de contacto del facilitador;
- VI. Lugar y fecha de la expedición;
- VII. Nombre, firma y número de certificación vigente del facilitador que lleva a cabo el mecanismo alternativo; y
- VIII. Sello del Instituto, facilitador privado o Centro de Mecanismos Alternativos.

Es importante decidir quién va intervenir en la mediación, conocer muy bien los antecedentes del caso para no caer en errores frente a los mediados y tratar solo el conflicto acordado por las partes o por el juzgado cuando haya sido enviado por algún juez y de ser así, el mediador deberá informar al juzgado el acuerdo para ratificarlo para el efecto de la seguridad jurídica.

En el caso de que la invitación sea aceptada por las partes, el mediador deberá aprovechar para hacer uso de todas sus habilidades para que el procedimiento de mediación se lleve a cabo y que los mediados vean que la mediación es una forma sencilla de solucionar los

conflictos. Es importante hacer puntualizar la forma que se va a llevar a cabo la invitación, porque de esto depende de que tenga éxito y la otra parte la acepte (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

3.5.2. El contacto

El primer contacto de las partes con el mediador es muy importante, porque, es en ese momento cuando se activa la mediación los mediados deben sentirse seguros de que se les va a ayudar a resolver su conflicto. Porque la finalidad de los MASC es la resolución de conflictos de forma amigable, rápida, que no sea costosa y que, de llegar a un acuerdo, cubra los intereses y necesidades de cada una de las partes.

Para crear confianza entre los mediados los mediadores deberán ser claros, transparentes y congruentes. Esto ayudará a las partes a comprender el procedimiento y podrán expresar sus inquietudes sobre otro, y en caso de diferencia será la clave para ir construyendo la confianza.

Las partes deberán manifestar de manera incuestionable que desean participar en el procedimiento de mediación familiar de manera voluntaria y recibirán la información del procedimiento. El mediador deberá explicar a las partes que si siguen el procedimiento de mediación familiar se podrá solucionar más rápido que un litigio adversarial y que son ellos los que generarán las opciones para solucionar el conflicto a través del diálogo. “En la mediación son las partes las que trabajan el proceso y encuentran soluciones con la ayuda de un tercero que carece de facultades para imponer acuerdos”. (De Diego & Guillén , 2010).

3.5.3 Inicio de la mediación

3.5.3. 1. Preparar la sala de mediación

El mediador debe preparar una sala adecuada, confortable, sin demasiada decoración, las sillas o sillones no deberán estar alejados, el mediador se ubicará en el centro y habrá la misma distancia entre un mediado y otro respecto al mediador. Se deberá cuidar la temperatura de la sala de mediación para no estimular incomodidad entre las partes y esta su vez provoque prisas o que los estados emocionales se puedan volver negativos. El mediador debe preocuparse de que se trate de un lugar neutral que favorezca un clima de equilibrio entre las partes (Highton & Álvarez, 2013).

3.5.3.2. Presentaciones personales.

- Al iniciar la sesión de mediación, el mediador la iniciará cuando estén las partes presentes, (no se podrá iniciar si alguna de las partes no ha llegado o no va asistir).
- El mediador se presentará con nombres y apellidos y solicitará a las partes que lo hagan de la misma forma. después se explicará cuál es el rol de cada uno en la solución del conflicto.

3.5.3.3. Apertura de la mediación y sus características.

El mediador dará el discurso de apertura:

- Explicará sus funciones ante los mediados: no es juez, no juzga, no está en favor de ninguna de las partes, no decide quién tiene la razón, solo los va ayudar a que establezcan una comunicación para que tomen sus propias decisiones.
- Explicará las ventajas de la mediación: la voluntariedad, la neutralidad, la confidencialidad, flexibilidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad y la colaboración de ambos partes.
- El discurso debe ser claro.

- En el caso de que sea la mediación privada se deberán quedar muy claro los honorarios. El mediador deberá asegurarse de que quede clara la información que se les brindó y aclara cualquier duda que surja (Gorjón Gómez G. , 2015).

3.5.3.4. Las reglas del procedimiento.

Es importante establecer las reglas desde el principio de la mediación y será el mediador quien tome el control:

- El respeto: no se grita, no se agrede, no se insulta, no se usan palabras obscenas, etc.
- Los tiempos: cada uno tendrá el mismo tiempo para expresar o exponer su conflicto.
- No debe haber interrupciones cuando alguna de las partes esté hablando.
- Puede haber sesiones privadas.
- El mediador puede tomar nota de en las sesiones y se destruirán cuando se termine la sesión
- Se deberá firmar un acuerdo de confidencialidad para su protección moral legal (León Calderón , 2014).

3.5.4. Contención de la crisis

(Fernández & Ortíz , 2006) comenta que “una vez terminado el discurso introductorio del mediador, éste dará paso a los implicados, que deberán presentar sus respectivas visiones del problema, sus motivos sus aspiraciones y manifestar sus frustraciones y emociones”.

En esta etapa el mediador solicitará a las partes en forma ordenada y con el debido respeto, que expresen cómo surgió el conflicto, cómo les afecta y qué es lo que buscan. Es importante que el mediador controle la sesión evitando que los mediados hablen de otros problemas o conflictos. Cuando las partes intervengan y expresen su sentimiento de rencor, coraje, molestia, etc., el mediador tendrá la capacidad de parafrasear de tal forma que las cargas negativas no ofenda al otro el mediado y evitar así, se sienta mal.

El mediador podrá utilizar preguntas abiertas, cerradas o circulares para poder recabar la información y llegar así al fondo del conflicto.

En el caso de que los mediados se inquieten, empiecen a ofender o no respeten las reglas del procedimiento, el mediador los invitará a que se calmen, que se respeten y de no ser así podrá suspender la sesión. Se podrá continuar después de unos minutos o se agendará una nueva sesión de mediación.

3.5.5 Las historias personales como fuente de información

(De Diego & Guillén , 2010) explica que el principal objetivo del mediador es recabar toda la información posible para ir deduciendo las necesidades e intereses generales y específicos de las partes. El mediador pedirá a cada una de las partes que cuenten su historia del conflicto y mediante la exploración del conflicto, el mediador identificará los intereses y necesidades de los mediados

En el caso de que sean necesarias las sesiones privadas se les invita a los mediados a exponer sus intereses y necesidades del conflicto para encontrar cómo resolverlo. Es importante hacer esta exploración porque en ocasiones el conflicto principal queda en segundo plano.

El mediador establecerá un punto de partida para la orientación de la búsqueda de posibles soluciones al conflicto después de haber escuchado a cada una de las partes. Podrá analizar el origen del conflicto que llevó a las partes a solicitar la intervención del mediador y se pueden ir formulando las posibles soluciones.

Esta etapa es un proceso de escucha y se irá resumiendo, el mediador deberá evitar caer en el impulso de juzgar a las partes, deberá de dar igual atención a cada uno de los mediados y realizará preguntas para obtener mayor información posible.

3.5.6 Definición alternativa del conflicto

Después de que las partes expresaron su posición en el conflicto, el mediador realizará un breve resumen de lo que cada una de las partes expresó.

El resumen contendrá:

- La identificación del conflicto.
- Definición del conflicto con palabras neutrales, es decir, con cada una de las formas en las que las partes expresaron sus diferencias respecto a la controversia. (no se podrán emitir juicios).
- Se establecerán prioridades.
- Se definirán tareas para cada uno de las partes: quién, cuándo, cómo y para qué.

En esta etapa el mediador identifica el conflicto, los intereses y necesidades de cada una de las partes. Esta parte es muy importante porque es cuando la negociación entre las partes se da y se puede resolver el conflicto. En caso de que la comunicación se pierda el mediador tendrá la habilidad en una forma neutral de restablecerla. Cuando se recurre a las sesiones privadas el mediador deberá expresarles a las partes las ventajas y las desventajas de la mediación para solucionar el conflicto.

(Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012) los autores recomiendan “inducir a las partes a asistir a sesiones privadas, en las cuales se les incita a expresar con mayor confianza las circunstancias del conflicto sin mostrarse a la defensiva con la otra parte”.

El objetivo de esta etapa es clarificar información y exteriorizar algunas posibles soluciones de la controversia en la que se encuentran inmersos los mediados, después de que cada uno expuso sus puntos de vista respecto a las diferencias.

Obteniendo como base lo expresado por cada uno de los mediados, se invita a las partes a generar opciones para solucionar el conflicto dejando atrás los reclamos que pudieron

existir en el inicio de la mediación. Las generaciones de opciones para resolver el conflicto se darán de acuerdo a los intereses y necesidades de las partes involucradas.

3.5.7. Generación de opciones

(Floyer Acland , 2013) comenta que la generación de opciones es algo creativo, después de que las partes han argumentado sus posiciones en el conflicto y proponen algunas opciones para solucionar el conflicto, elegirán las que consideren mejor opción para ambas siempre que no afecte a ninguno de ellos. Recordemos que son las partes las que generan y deciden como se va a solucionar la controversia.

Las partes consideran cada una de las opciones y estas deberán ser posibles, no deben ir en contra del orden público ni afectar a otras personas. Si el mediador noto que algunas opciones no han sido tomadas en esta etapa, puede sugerirles que las tomen en cuenta.

3.5.8. Negación y acuerdo

(Sánchez García, 2015) refiere que “el acuerdo de mediación es una operación que crea efectos de derechos entre los intervinientes. Las partes a través del acuerdo de mediación, configuran un esquema de cargas jurídico perfectamente determinable a partir de la voluntad inmersa en el acto”.

El acuerdo es la etapa más importante del procedimiento de mediación. Si se logra el acuerdo este debe considerar las obligaciones de dar, hacer y no hacer. Porque de no ser así el procedimiento de mediación habría sido inútil. Es importante que el acuerdo sea claro y preciso, logrando así los derechos y obligaciones de cada uno de los mediados y así poder cumplir con la eficacia jurídica en caso de una ejecución judicial.

(Ortega & Cobas , 2013) Comentan que “el mediador debe observar si el acuerdo finalmente adoptado es válido, para lo cual ha de analizar si el acuerdo es justo, si satisface a ambos cónyuges.

El acuerdo de mediación puede ser colocado de acuerdo con algunas normativas, en la categoría de cosa juzgada y darles así la seguridad jurídica a las partes. Puede ser equiparado como sentencia y es considerado título ejecutivo.

Después de la firma del acuerdo se establecerá una forma de evaluación y de cumplimiento del acuerdo. En caso de no llegar al acuerdo, el mediador agradecerá a las partes y resaltaré el trabajo realizado e invitará a resolver el conflicto por otra vía.

Es importante señalar que la mayoría de los acuerdos son de buena fe y no es necesario ratificarlos ante el juez, salvo cuando las partes así lo expresen o el procedimiento haya sido por la sugerencia de un juzgado y se tenga que informar o ratificar ante el juez.

3.5.9. El acta

Si la mediación terminó con el acuerdo es importante la redacción de la conclusión del procedimiento por medio de un acta final. En el acta se redactan los acuerdos a los que las partes hayan llegado. El acta deberá ser firmada por el mediador y las partes y se entregará una copia a cada una de los que intervinieron en la mediación familiar. En caso que una de las partes no quiera firmar el acta, el mediador lo hará constar en ella y se les dará una copia a las partes que así lo deseen.

(Pereira, Botana , & Fernández, 2013) Señalan que “con la terminación del procedimiento, haya habido acuerdo o no, el mediador tiene que devolver a las partes cualquier documento que se hubiese aportado. Con el acta final y con la documentación que, en su caso, en poder del mediador, éste formará un expediente, teniendo el deber de conservarlo y proteger durante el plazo que fije la ley. Después de firmada el acta el mediador dará las gracias a cada una de las partes y concluirá la mediación familiar.

3.6. El perdón en el procedimiento de mediación familiar

(Jampolsky, 2015) refiere el perdón es “como en el tránsito, a través de un puente imaginario, desde el mundo en el que siempre estamos reviviendo nuestros rencores hasta el sitio que siempre reina la paz “En el puente que establecen los mediadores con las partes a través del diálogo, se pueden expresar viejos rencores, sentimientos y se pueden encontrar las palabras precisas para poder llegar al perdón durante el procedimiento de mediación familiar.

La mediación familiar es una herramienta eficaz para lograr reparar el daño causado, a través del perdón. La parte ofendida puede buscar reparar el daño causado a su persona o a sus bienes por medio del perdón que pida la parte. En ocasiones no hay necesidad de la reparación física del daño, solo que el acusado pida perdón, siempre que realmente se muestre arrepentido por lo que hizo.

En el caso de que los padres se separen, estos pueden servir de puente para construir la unidad entre los hijos. Esto no los va a llevar a tener una vida habitual, sino hará que la separación sea sana. Si no se perdonan el uno al otro, pasado el tiempo lo podrán hacer. Aunque la experiencia que se vivió fuera dolorosa esta les permitirá engrandecer su vida personal, y permitirá que los hijos vean una relación sana a pesar del sufrimiento que los llevó a la separación de los padres.

3.6.1. La mediación entre las partes

(De Diego & Guillén , 2010) explica que la mediación es un procedimiento que da la oportunidad a las partes para reunirse en un terreno seguro, en el que asisten voluntariamente, donde existe la confidencialidad, la neutralidad, la flexibilidad y la equidad durante las sesiones de mediación. Es en este espacio donde las partes después de expresar cada una sus puntos de vista del conflicto, pueden entender lo que pasó o lo que está pasando.

Es decir, pueden entender el impacto de sus acciones y tomar la responsabilidad de sus actos, y es en este momento cuando las partes pueden darse la oportunidad de generar opciones para solucionar el conflicto, ya sea en forma económica o moral.

Es brindarse la oportunidad de ofrecer o pedir perdón, de manifestarlo personalmente. Porque el perdón no se puede ofrecer por medio de otra persona. Expresar la voluntad de pedir o conceder el perdón tiene beneficios importantes, por ejemplo:

- Se reconoce el daño causado
- Se acepta la responsabilidad del conflicto
- Expresa su angustia por lo que sucedió
- Se prometen no repetir las ofensas o los daños

Cuando no se pide perdón es porque:

- No hay sinceridad en los actos
- No existe compromiso de cambio
- No se reconoce por completo el daño causado

Cuando se pide o se otorga el perdón sincero hay un cambio importante, no se puede evitar lo que ya se hizo, pero se pueden restablecer las relaciones con las personas a las que se ofendió, se puede tener una sana convivencia o se puede encontrar la paz entre las partes. Esto ayudará a las partes a recuperar el control, el respeto y la dignidad.

3.6.2. Las partes

En la solución de los conflictos las personas tienen, intereses, necesidades, valores y preocupaciones que son necesarios tener en cuenta. Cada una de las partes se centra en lo que cada uno quiere y no en lo que quiere el otro.

CAPÍTULO IV. APROXIMACIÓN TEÓRICA DEL PERDÓN

Cuando una persona que ha sido herida injustamente por otra, la perdona, cuando ha superado el resentimiento que se tiene en contra de esa persona que causó el daño, no es negar lo que pasó, olvidarlo o ignorarlo, es escuchar a la persona, saber los motivos y las circunstancias que lo llevaron a cometer un delito, un daño o crear un conflicto. Aunque esa persona no mereciera el perdón, hay personas que ven en esa otra que ofendió, maltrató o dañó su valor a pesar de sus errores, fallas y son capaces de superar el rencor, el enojo y liberarse a través del perdón.

4.1. Concepto del perdón

Perdonar no es lo mismo que olvidar. El prefijo *pre* es importante porque indica cambio o trueque y *con* significa dejarlo ir, o dejarlo pasar Sádaba (2012). El perdón implica un cambio en la vida de las personas que se sintieron agraviadas, dañadas, humilladas. Cuando se otorga el perdón dejan ir esos sentimientos que les hacen daño.

Perdonar no es negarse el derecho al resentimiento, sino que se trata de dar una oportunidad a aquel que se equivocó. El perdón no es esquivar o tolerar un comportamiento equivocado, el perdón es decidir no tener resentimiento, no sufrir, dejar la culpa que tomamos por la conducta de la otra persona, no es fingir que no nos se afectó por las acciones o pretender que no tenía la intención de hacer daño.

Reconciliarse no es lo mismo que perdonar. La reconciliación surge cuando dos personas se juntan para restablecer una relación después de que se separaron y el perdón es un acto voluntario, una decisión que nace de la persona que desea perdonar. La reconciliación verdadera es cuando ambas personas tienen el deseo de reanudar una relación. Perdonar no es olvidar el dolor es verlo de una manera diferente a través del acto del perdón.

Debemos ser muy claros con que el perdón es voluntario, nadie puede obligar a perdonar. Cuando la persona perdona podrá percibir una mejora en el dolor, la tristeza o la ira que le causó el daño, el conflicto o la herida. Su salud será mejor tanto física como emocional, esto puede ayudar a reanudar una relación con la persona que le causó el daño injustamente.

Por lo anterior vemos la importancia del perdón en la resolución de conflictos internos y sociales porque abre diversos aspectos generando entre otras cosas una cultura de pacificación, humanización además de autoconocimiento y desarrollo personal.

Desde tiempos inmemorables hemos sabido de la importancia del perdón como instrumento de gran valor en nuestras vidas porque nos fortalece y nos libera del odio, del rencor y de las heridas del pasado. Es difícil llegar al perdón, puede ser un camino corto o largo y depende de cada persona cuándo se decida a perdonar.

El propósito de este capítulo es poder continuar en el aprendizaje del perdón esencialmente en la resolución de los conflictos que comúnmente enfrentamos, esto lo haremos conociendo los elementos, características, las etapas, los tipos y los beneficios que el perdón nos puede dar u otorgar a lo largo de nuestras vidas.

El perdón es importante porque nos puede llevar a tener una cultura de paz y bienestar para con todos los que convivimos día a día e incluso en la resolución de nuestras propias controversias. El perdón nos otorga libertad, nos deja libres para correr, bailar y volar sin sentirnos culpables. El perdón es una decisión, una actitud, un proceso y una firma de vida. Es algo que ofrecemos a otras personas y algo que aceptamos para nosotros (Guzmán, 2014).

A través de los años las experiencias amargas que hieren profundamente, por más dolorosas que sean, son parte de la vida: nos llevan a la frustración, al dolor, a la ira o a alguna incomodidad con alguien. Con el tiempo vamos cargando una serie de resentimientos y cuando hablamos del perdón como complejo nos damos cuenta que es un

gran reto o una dificultad perdonar o ser perdonado. Es fácil perdonar a otros cuando se ha perdonado a uno mismo, pero es imposible perdonar a otros cuando no te has perdonado a ti mismo.

Entendemos el perdón como acto voluntario, es decir, es un sentimiento de libertad que afirma y fortalece a la persona que lo ejerce, es ir más allá de una curación profunda, es disfrutar la vida. Cuando perdonamos o nos perdonan nuestra vida sufre una transformación. “Perdonar es hacer una gratificación de amor y libertad del alma a uno mismo y a los demás” (Sandoval, 2012).

Cuando las personas no perdonan y se quedan con rabia, culpa, resentimiento, la venganza o la vergüenza, emocionalmente quedan estancadas y pierden su poder. Esto se puede ver reflejado en las personas negativamente con sentimientos de odio o de culpa, en la salud física o emocional. En ocasiones con la sola idea de que alguien te diga -perdónalo- se pueden producir sentimientos encontrados como la rabia o el resentimiento. En otras ocasiones puede producir un alivio instantáneo. El “perdón es la acción de liberar a alguien de una obligación para con usted que es el resultado de una mala acción que lo perjudicó” de acuerdo con (Stanley, 2012).

Por esto nosotros creemos que los seres humanos nacemos con la capacidad de perdonar, como dice Sandoval (2012) “no tenemos que enseñarnos a perdonar, pero cuando somos pequeños nos enseñan lo contrario, dejamos atrás lo que es natural y empezamos a complicarnos la vida, a tener culpa, resentimiento, no podemos perdonar, lo que podría ser fácil lo hacemos difícil”. La ausencia del perdón puede originar en la vida más dolor que la misma ofensa, es decir, el resentimiento puede ser causa de enfermedad, amargura y hasta de muerte.

Y si por otro lado nuestra cultura nos autoriza a consentir o fomentar el resentimiento, las relaciones rotas y los conflictos no resueltos, si algunas personas nos acompañan o nos

aconsejan pagar con la misma moneda el daño que nos causaron y alimentan nuestra autocompasión. Viviremos una generación de personas transgredidas.

Si las personas transgredidas tienden a herir a los demás, habrá alrededor demasiada violencia, desintegración social, enojo en las calles, en la casa, o en las escuelas. En la mayoría de las ocasiones es el resultado de una herida que se quedó desde mucho tiempo atrás, y que se convierte en amargura, odio, venganza y violencia.

Esa herida pudo haber sido causada por un abuso ya sea físico, sexual o emocional, por la desintegración familiar donde los padres no han dejado de culpar, o los abuelos o los hermanos o quien sea, lo ha llevado a una vida dañina, a la infidelidad y a la falta de comprensión del cónyuge, ahora su ira y resentimiento contaminarán sus pensamientos, su condición y su vida. Esto se convierte en un conflicto, en un constante estar a la expectativa y al asalto de sentimientos encontrados que nos lleva a interrumpir la libertad, la felicidad, es como si siempre se estuviera atacado. Todas estas cuestiones requieren perdón y nos golpean donde más duele.

Cuando el conflicto no simplemente es una vieja herida si no que es un acontecimiento que se repite constantemente, hay que proteger a los hijos del perjuicio de una persona, de las palabras ofensivas, las imágenes y los sonidos que aparecen de pronto. Cuando estas heridas aparecen y necesitan solución se convierten en una realidad que es parte de la vida. Al darnos cuenta de estas heridas tenemos que enfrentarlas y sería la partida hacia la libertad, a sentirse bien, es decir al júbilo.

Si nos convertimos en un cobrador, es decir, si tratamos que el ofensor pague lo que hizo, nos lleva a la culpa, al resentimiento, al rencor, al desquite y querremos saldar las cuentas. Convertirnos en cobrador implica que al mantener a nuestros ofensores en una prisión nos pondrá a nosotros también en una. Para no ser cobradores de deudas podemos hacer una elección —el perdón— y llegar así siempre que sea posible, a la restauración y a la reconciliación con las personas que nos llevaron a entrar en ese conflicto.

4.3. Características del perdón

(Lorenzo, 2011) menciona alguna de las características para que el perdón sea verdadero nos provoque beneficios físicos, sociales y morales. Para que se dé el perdón deben darse los siguientes requisitos:

4.3.1. Inmediatez

No podemos dejar que el resentimiento se aloje, porque si lo retenemos mucho tiempo será más difícil otorgar el perdón, el daño se arraigará y será difícil dejarlo ir, será como una manifestación constante del orgullo herido.

Cuando se engancha a la herida no se pueden ver otras posibilidades de actuar ante las adversidades por lo que es muy importante ser analíticos y pensar qué es lo mejor para poder estar mejor con uno mismo y con los demás, para dejar ir el resentimiento y la culpa. No podemos atraer el odio, hay que dejarlo ir.

4.3.2. Totalidad

Hay que perdonar todo sin dejar nada de resentimiento, porque si dejamos algo sin perdonar será que realmente no queremos perdonar, no será una verdadera intención de paz y de sensación de libertad, si aparentamos que perdonamos y lo que resulta es que estamos engañando. Hay que perdonar todo, sin reservas.

4.3.3. Reiterado

Cuando el perdón es auténtico habrá una renuncia de la ofensa y se podrá volver a un estado natural donde no existe el dolor y habrá un deseo de estar bien. No podemos perdonar por un tiempo es para siempre. Esto va a darnos fortaleza con el tiempo. “El perdonar es un camino a una auto curación, es recuperar las fuerzas pérdidas”. (Crespo, 2004).

El perdonar sanará cuando es:

4.3.3.1. Realista

Ser realista lleva a ver las circunstancias que provocaron el daño o lo que le pasó al ofensor en el momento que lo causó. Perdonar no es ser ingenuo, hay que saber observar la ofensa como lo que es. Si después de hablar y encontrar el fondo del conflicto deciden perdonar al ofensor se debe realizar real, la persona debe estar convencida de que va cambiar su conducta y mejorarla. No se pueden pedir cambios radicales en otra persona.

4.3.3.2. Humilde

La humildad es una condición importante para poder perdonar, si no se tiene humildad difícilmente se perdonará por convicción y con plena voluntad para hacerlo

4.3.3.3. Acogedor

Hay que darle una oportunidad al ofensor, porque además de concederle el perdón se le ayudará a que no vuelva a hacer daño o a repetir el delito. Por lo tanto, acogerlo va a implicar y modificar conductas y no caer en provocaciones.

Para poder entender las características del perdón y que realmente sea voluntario y total, mencionamos algunos de los aspectos más importantes:

- a) Es un esfuerzo personal, de ganas de liberarnos, de no seguir sufriendo. Es dejar de lastimarnos a nosotros mismos o a los demás. Depende de nosotros el querer librarnos y, por lo tanto, llevar una vida tranquila.
- b) Es voluntario: cuando decidimos dejar el pasado y vivir el presente, Cuando descubrimos el perdón nos damos cuenta que nos podemos quedar cegados por una mala experiencia del pasado. Es un largo camino que solo nuestra voluntad nos permitirá hacerlo y dejar atrás nuestro resentimiento.

- c) Es un desafío porque nos permite dejar lo negativo por lo positivo y como consecuencia vamos a tener pensamientos, emociones y sentimientos positivos esto nos ayudará a despegar la culpa y poder trascender hacia el perdón.
- d) Es un proceso interpersonal, una señal en nuestra forma de pensar, en nuestras emociones y en nuestra conducta, surge cuando se decide tener mejor relación con las personas o dejarlas atrás para ya no sufrir y que la herida ya no duela.
- e) Tiene un componente de compasión en el proceso, por quien ejerce el perdón y hacia quién recibe el perdón (Chódrón, 2011).

En el perdón nadie debe intervenir nuestra decisión de perdonar, no podemos sentirnos coaccionados para decidir perdonar, es un proceso personal que nos llevará a sentirnos libres y vivir de manera tranquila y con serenidad. Y es importante que no se convierta la persona en coleccionadora de agravios de forma que llegue a enorgullecerse con frases como “he sufrido como nadie”, “no creas que lo voy a perdonar”, porque eso reafirma la dificultad para desprendernos del agravio recibido (Whitney, El Perdón. Tiempo para amar, tiempo para odiar., 2012).

4.4. Elementos del perdón

Existen elementos importantes en el proceso del perdón que son necesarios señalar para poder entender su naturaleza. Hablamos de las emociones, de los sentimientos y los pensamientos en los que existe una conexión donde se puede generar salud o enfermedad, desajuste o acuerdo, satisfacción o insatisfacción, ansiedad o enojo.

La emoción más antigua del mundo es la afectividad y no tiene ningún componente que vaya ligado a la razón, Redorta (2006) comenta una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Las emociones son parte importante del perdón y dependiendo de cómo las manejemos, bien o mal, es decir, si las liberamos o las comprimimos, vamos a manejar nuestra vida adecuada o erróneamente.

Los sentimientos van ligados a la razón, cuando tú mismo dices estoy enojado o furioso o frustrado puedes identificar por qué te encuentras en ese estado afectivo. Los pensamientos son imágenes, representaciones mentales o simplemente palabras, es un lenguaje en silencio, es decir, con uno mismo o con el entorno que te rodea, para Sandoval (2012) los pensamientos son la principal actividad de nuestra mente.

Por lo tanto, la calidad de vida afectiva a como la calidad de nuestras emociones y sentimientos son lo que va a determinar nuestros pensamientos y estos están en constante construcción. En esta calidad de vida es donde se instala el resentimiento y es aquí donde el perdón puede tener una marca que nos transforme y nos haga trascender, aquí el pensamiento que aparece en nuestra mente refleja la enfermedad o la salud.

Entonces de nosotros depende la calidad de vida que queremos llevar, una existencia llena de resentimiento y odio o una vida tranquila y feliz. Por ejemplo, las personas que han sufrido sentimientos de abandono tienen dificultad para llevar una vida con optimismo, piensan que en el abandono como algo que les puede suceder en cualquier momento. Por lo tanto, debemos aprender de ese sufrimiento y pasar los pensamientos negativos a positivos para poder tener una vida en la que podamos progresar, prosperar y aprender.

4.5. Etapas del perdón

Existen etapas por las que las personas pasan antes de llegar al perdón, y así poder sentir que están listas para liberarse de toda la carga emocional y llegar a sentir alivio, felicidad y júbilo.

(Jacqui Bishop & Mary Grunte, 2010) nos dicen que existen tres etapas principales en el perdón:

- a) Soltarse: Pensar en la persona que nos hizo daño es experimentar de nuevo el dolor, repetir la historia una y otra vez, tratar de entender lo que sucedió, como la única manera de cambiar la historia para liberarse, es decir, la meta del perdón es

recordarlo de forma diferente, aceptar la verdad y la realidad sin que nos haga daño.
Lo que sí se puede olvidar es la carga que deja las emociones con los recuerdos.

Podemos ser selectivos y olvidar esos sentimientos que nos hacen daño.

(Tibbits, 2009) Nos comenta que el perdón no cambia la realidad del pasado, pero tiene el poder de cambiar nuestros recuerdos de pasado su poder no se extiende solo al pasado, el perdón puede mejorar de manera significativa el presente.

Hay sentimientos que en su momento fueron negativos porque nosotros vivíamos tan enojados que no podíamos reflexionar ni pensar, pero con el paso del tiempo los podemos olvidar o nos pueden ayudar a entender el conflicto y solucionarlo.

- b) Sanar la herida: significa que debemos aprender a vivir el presente, debemos atender nuestras necesidades actuales, resolver nuestros problemas como lo comenta (Vaswani, 2010).

En este sentido lo expresa (Casrjian, 2013) liberar o dar salida a los recuerdos y sentimientos dolorosos no significa necesariamente enfrentarnos a aquellas personas que nos han herido o nos han tratado de un modo injusto, no significa que tenemos que convivir o aceptar a las personas, como son o su manera de pensar, tenemos que aceptar de forma voluntaria que esas heridas ya no nos van a hacer daño y que las podemos resolver por medio del perdón para un bienestar personal.

Tenemos que pensar en el problema y saber qué es lo que queremos y no hacer lo que nos dicen. Debemos actuar de una forma objetiva ante el conflicto sin hacernos daño o evitar sufrir. Como comenta Tibbits (2009) el perdón no hace que la vida sea justa. A pesar de eso, el perdón te devuelve el control de tu vida y nosotros decidiremos vivirla de la mejor manera.

- c) Reconciliarse significa que como explica (Rivas Lacayo, 2012), la reconciliación nos exige, primero que todo, que mantengamos nuestra propia paz interior, la cual nos conducirá a un diálogo sereno para que tengamos claridad al respecto a lo que deseamos de esa relación.

Debemos ser claros con lo que queremos para no tener cargas emocionales que nos perjudiquen en el momento de tomar una decisión. Reconciliarse es respetar los acuerdos que renuevan la relación. Esto significa que reconciliarnos implica tener voluntad de trabajar juntos en una relación y disfrutar con alegría para convivir en un ambiente de confianza.

4.6. A quién va encaminado el perdón

Las relaciones humanas serían imposibles si no existiera el perdón, a la familia, a los amigos, a los extraños, a los allegados, a las instituciones y, finalmente, si son creyentes, a Dios en la forma en que cada persona profese.

A continuación, mencionaremos una lista de las diferentes situaciones en la que se otorga el perdón:

4.6.1. El perdón en la familia

(Casrjian, 2013) comenta que llevar una relación en paz con la familia es importante para mantenerse unidos por más alejados que se encuentren. La familia es lo más importante, cuando las relaciones familiares se ven envueltas en un conflicto pueden romper los lazos que los unen, por lo que se mencionan algunos casos en los que puede existir el perdón

- Cuando nos decepcionan los padres
- Cuando somos conscientes de sus defectos
- Cuando el padre es celoso del éxito de su hijo
- Cuando la madre no deja crecer por ser sobre protectora

- Cuando el padre se ausenta y no se comunica
- Cuando un hermano ocupa nuestro lugar en la familia
- Cuando un hermano no nos ayuda cuando estamos en dificultades
- Cuando un hermano nos quiere en su grupo de amigos
- Cuando los hijos se avergüenzan del padre o la madre por ser alcohólicos o drogadictos
- Cuando el padre transgrede la confianza
- Cuando el esposo cambia
- Cuando el esposo o esposa humilla al otro
- Cuando el padre o la madre humilla a los hijos
- Cuando el padre es dominante
- Cuando hay infidelidad
- Cuando existe un divorcio
- Cuando la suegra interviene en los problemas de la pareja
- Cuando los hijos exigen
- Cuando hay conductas delictivas de los hijos
- Cuando se pierden los valores
- Cuando se rompe la disciplina en cas

Y podríamos mencionas muchos más, solo damos algunos ejemplos que se dan en las elaciones familiares.

4.6.2. Perdonar a los amigos

(Tutu & Tutu, 2013) comenta que la decisión de renovar o terminar una relación de amistad es personal, no es una decisión que se pueda tomar a la ligera o de momento. Frecuentemente esperamos que los amigos hagan muchas cosas por nosotros y a no realizarlas cuando sentimos ni gran decepción y pensamos que nos fallaron en la mayoría de los casos los amigos siempre están para apoyarse.

A continuación, mencionamos algunos casos donde el perdón se da en los amigos:

- Cuando se han herido injustamente
- Cuando el amigo nos abandona cuando más lo necesitamos
- Cuando se comete alguna imprudencia
- Cuando el amigo no nos reconoce cuando esta con otras personas
- Cuando un amigo se muere
- Cuando no cumplen promesas
- Cuando no se confía en el amigo
- Cuando nos hace perder el tiempo
- Cuando nos humilla en la escuela
- Cuando nos exhibe delante de todos

Y podríamos seguir mencionando situaciones que pasan con los amigos que desencadenan un conflicto. Después de hablar de ese momento desagradable, se perdonan y pueden restablecer su amistad o relación que tienen como amigos.

4.6.3. Perdonar a los extraños o a las personas que les hicieron daño

(Rivas Lacayo, 2012) refiere que el mayor beneficio al otorgar el perdón es para uno mismo ya que da libertad, paz y esperanza. En la vida pasan circunstancias o acontecimientos en los que se nos cruzan personas que no conocemos y provocan un daño, delito o conflicto y que en ocasiones son imprevistos o e imprevisibles.

Mencionaremos algunos de esos momentos desagradables en los que se puede perdonar.

- Cuando en un accidente se muere un familiar
- Cuando hay mal diagnóstico médico
- Cuando violan a algún familiar
- Cuando un ladrón entra a nuestra casa
- Cuando causan daños a nuestros bienes materiales

- Cuando hay malos entendidos
- Cuando nos despiden injustamente
- Cuando hay discriminación
- Cuando hay favoritismos

Y así pueden existir más casos donde intervengan extraños y que las circunstancias los lleven a perdonarse.

4.6.4. El perdón a uno mismo

(González , 2011)El perdón es un cambio de vida personal, es una solución a tener un comportamiento sano que nos impulse a la reparación y al arrepentimiento. Este perdón debería encabezar la lista porque es indudable que primero nos debemos perdonar a nosotros mismos y después a los demás, cuando se realiza una comprensión y aceptación de las circunstancias que llevaron a momentos desagradables.

- Por permitir que nos hicieran daño
- Por no haber actuado a tiempo
- Por quedarnos callado
- Por no pensar bien las cosas
- Por enamorarnos de la persona equivocada
- Por habernos menospreciado
- Por ponernos del lado de la persona que nos ofendió
- Por soportar violencia
- Por soportar una relación enfermiza
- Por sentirnos que no valía
- Por pensar que no podíamos
- Por permitir abusos

Podemos mencionar muchas más, pero como se dijo al principio del tema solo son algunos ejemplos en los que se puede perdonar para ser libres y vivir en paz con uno mismo y con los demás. El perdón a Dios es algo muy complejo y por respeto a las diferentes religiones no lo vamos a mencionar.

(Monbourquette J. , 2015)Expresa que el perdón no es el olvido del pasado, sino la posibilidad de un futuro distinto. Para poder entender el perdón es necesario querer empezar una nueva vida sin resentimientos, es liberarnos del pasado para poder vivir el futuro.

4.7. El perdón como intangible

En la actualidad los MASC tienen una función importante en la sociedad porque son una alternativa para que la población en general tenga acceso de forma rápida, económica y flexible a la justicia, porque a su vez promueven la paz social y porque los conflictos se pueden llevar a la reparación del daño ya sea física, económica y moral, como pudiera ser el perdón.

Cuando se da la reparación del daño por medio del perdón podemos hablar que el perdón es intangible para la víctima y para el ofensor. “Los intangibles son una actitud de vida, de desarrollo, significan aplicación de conocimientos determinados al trabajo, a la aceleración a procesos, provocadores de la evolución de la sociedad en general”. (Gorjón & Sáenz, 2013).

Los intangibles son lo que hace que le demos un valor diferente, o unas características que lo distinguen de los demás y que cada persona se la va dar. Si las características principales de los intangibles son los que generan y potencializan destrezas, habilidades y competencias, generan competitividad, adaptabilidad y desarrollo y son transformadores de vida y procesos.

Cuando la víctima otorga el perdón al ofensor podemos hablar de que se puede transformar la vida de esas personas y que su adaptación a una nueva vida les va a generar un conocimiento nuevo de lo que en su momento vivieron y van a desarrollar nuevas competencias para que en un futuro puedan enfrentar las adversidades que se puedan presentar.

(Gorjón & Sáenz, 2013) enumeraremos algunos intangibles de cuándo se otorga el perdón como reparación del daño:

- Generan y potencializan destrezas, habilidades y competencias
- Tiempo para compartir y convivir
- Cuando decidimos perdonar recibimos un beneficio y a los que están a nuestro alrededor,
- El perdón permitirá liberarse del pasado y dará acceso a una vida sin límites mentales y emocionales.
- Ayudará a alcanzar nuevas metas,
- Estar mejor en el trabajo,
- Tener mejores relaciones
- Vivir en armonía.
- Libera la ira, el resentimiento, el dolor sufrido por el daño causado
- Se actuará más rápido
- Generan competitividad, adaptabilidad y desarrollo
- Desaparecen los sentimientos tristes
- No habrá sufrimiento
- Habrá pensamientos claros
- Pensamientos positivos
- Serán más amables, generosos, solidarios
- Serán felices
- Responder positivamente al cambio

- Mejora la calidad de vida
- Mejora la calidad de relacionarse con otras personas
- Transformadores de vida y procesos
- Mejorará la actitud
- Mejorará la situación económica
- Serán accesibles
- Deseos de trabajar
- Podrán sociabilizar
- Mejor trabajo
- Más amigos
- Mejores compañeros
- Mejores clientes
- Tiempo para compartir y convivir
- Mejor esposo
- Mejor padre
- Mejor madre
- Mejor amigo
- Mejor hermano
- Mejor hijo
- Mejor trabajador
- Liberarse de la culpa
- Ayudar a quien lo necesite
- A ser bondadoso
- Empezar a hacer cosas nuevas
- A no hacer daño
- A ser práctico
- Mejorará la salud mental y física
- Lograr nuevos proyectos

- Habrá nuevas oportunidades
- Encontrarse a sí mismo
- A ser una persona más fuerte
- Capaz de realizar cosas nuevas
- A crecer
- Luchar por la vida. (Gorjón Gómez & López Peláez, 2013).

Cuando se perdona hay muchos beneficios de los que no se dan cuenta las personas, se sabe que no es fácil perdonar, pero hacerlo es muy sano. Podemos decir perdónalo, pero hacerlo es difícil porque es un gran reto. El perdón implica desprenderse del pasado y esto traerá beneficios a la salud y a las relaciones interpersonales.

En el aspecto de la salud las personas que perdonan ven beneficios en cuanto a los síntomas físicos, en la administración de medicamentos, en la calidad del sueño, la fatiga y quejarse somáticamente. Y en cuanto a relacionarse con los demás habrá mejores pensamientos, sentimientos y comportamiento positivo hacia el infractor. Esto es, el perdón puede restaurar la relación a un estado positivo. El perdón es voluntario y esto lleva a las personas a ser altruistas, hacer donaciones y a realizar actos de caridad.

Cuando las personas perdonan, las personas que están cerca de ellas la ven más libres se desprenden del dolor y del resentimiento que llevaban cargando, se ven felices. El perdón transforma el cuerpo, la mente, las relaciones personales y da una nueva vida al que lo da y a quien lo recibe.

CAPÍTULO V. APARTADO DESCRIPTIVO DEL PRIMER ESTADÍO DE LA MOLESTIA E IRA

En este capítulo desarrollaremos el primer estadio de la molestia a la ira, que comprenden las variables despego de la culpa, reconciliación con el rencor y el olvido selectivo. Realizaremos una descripción de cada una de ellas para poder entender cómo se desarrollan el procedimiento del perdón en la mediación familiar.

5.1. Despego de la culpa

Cuando el sentimiento de la culpa perturba, la personas que la sienten se encuentran con diversos síntomas que pueden ir desde el maltrato moral hasta la depresión. Como por ejemplo pensar que se merecen todo o hacer creer que se tiene derecho a todo y así, el sentimiento de la culpa, se hace más difícil de deshacerse. En este apartado hablaremos de la culpa de cómo poder despegarse para poder llegar a una reparación del daño.

Cuando se habla de dejar o despego de la culpa, con frecuencia se entiende que es deshacerse de ella, de no querer sentirla, pero se habla de la culpa frecuentemente y se intenta analizar por qué sienten, es decir, el estar hablando constantemente de la culpa es otra forma de resistirse a sentirla. Persiste y se resiste a irse, se bloque hasta ya no poder más con el sentimiento. El pensar en dejar ir la culpa resulta muy difícil y absurdo, sobre todo si existe el resentimiento.

La persona que ocasionó el daño seguirá estando presente en sus sentimientos y es fácil convertirse en partidarios de la culpa y ésta se va alimentando y creando más resentimiento, el cual se satisface y vuelve a abrir una y otra vez las heridas, aparece reiteradamente el dolor asociado con las heridas y la culpa se convierte en un sentimiento constante de nuestra vida diaria, que se piensa nunca desaparecerá.

(Durán, 2016) Menciona que “la culpa está siempre e inevitablemente asociada con el impulso del odio”. La culpa se entiende como una emoción negativa, que a nadie le gustaría sentir, pero que es necesaria para adaptarnos a nuestro ambiente. Algunos autores definen a la culpa como un afecto doloroso que nace de haber trasgredido las normas sociales, personales especialmente si se ha afectado a alguna persona.

Explica la culpa como un fenómeno que el hombre experimenta y que se produce cuando una acción viola el principio rector integrado en el psiquismo del individuo. En la memoria de cada una de las personas, recibe ordenamientos de la infancia, sobre todo del comportamiento moralista de los padres. Estos ordenamientos no se pueden imponer por la fuerza o la violencia, se debe enseñarse de manera ligera, porque el cerebro rechaza una conducta ética por la fuerza.

En algún momento de nuestras vidas hemos sentido culpa, es la responsabilidad de haber realizado algo equivocado. La culpa puede nacer de diferentes formas, por ejemplo, de haber realizado algo malo, de haber causado un daño o de no haber realizado algo cuando debimos haberlo realizado.

Para (González , 2011) el cometer un error o falta nos lleva sanar el dolor que se tiene por la culpa y no siempre en negativa, porque origina arrepentimiento, puede cambiar la conducta y puede provocar empatía. Pero también se puede convertir en un problema cuando no hay cambios de conducta y produce sentimientos de culpa y vergüenza. Mientras la culpa aparece por un daño causado, la vergüenza aparece cuando la falta de habilidad o capacidad que, según nosotros, deberíamos tener.

(Lomar, 2013) comenta que para poder entender la culpa podemos identificar tres elementos

- Es real, imaginaria o es casual
- Haber realizado algo negativo

- Cuando existen remordimientos

Y con esto podemos distinguir dos tipos de culpa.

1. Una culpa sana aparece cuando le hemos causado un daño, es decir cuando es real. La culpa aparece y nos lleva a cumplir con las normas sociales y a no hacer daño a los demás.
2. Una culpa enfermiza cuando no hemos causado daño, es destructiva y no ayuda adaptarse al medio ambiente y puede ocurrir por alteraciones como la depresión.

(González , 2011) cuando el odio y la venganza no son eliminados mediante la comunicación entre las partes y el perdón la persona puede tener el riesgo de enfermarse o caer en depresión, por lo que es muy importante saber cómo podemos despegarnos de la culpa.

1.- Entender la culpa, porque nos puede ayudar a crecer como personas, porque aprendemos que no debemos ofender o lastimar a nadie. Este tipo de culpa nos hace reflexionar y nos produce un cambio de nuestra conducta, es decir es una culpa productiva porque produce un cambio y entendimiento de las relaciones sociales e interpersonales.

Existen eventos que no están al alcance de nuestras manos. Por ejemplo, evitar algún accidente cuando se cree que se pudo haber hecho algo, esto produce un sentimiento de culpa ante la impotencia de haber podido controlar la situación. También hay personas que se sienten culpables, cuando por ejemplo los padres dejan a sus hijos al cuidado de otras personas para ir a trabajar, sienten culpa de haber abandonado a sus hijos y realmente los hijos pueden tener una vida normal.

Es importante reflexionar sobre los sentimientos que estamos percibiendo, que exista un cambio favorable en nuestra persona, que no siempre podemos cambiar los acontecimientos y que en la vida existen determinaciones que debemos tomar cuando son necesarias, por ejemplo, dejar a los hijos para ir a trabajar es necesario para poder alimentarlos, ofrecerles casa, educación, etc., y esto no nos hace culpables.

No es posible sentirse siempre culpable, es importante reflexionar para poder cambiar y empezar a sentir lo que debemos hacer para ese cambio, por ejemplo, poder pedir una disculpa, ser más cuidadosos con los acontecimientos y no sentirnos culpables por no poder haber evitado un accidente o dedicarles tiempo de calidad a nuestros hijos y no sentir culpa por ir a trabajar.

Se debe aclarar cuál es exactamente el motivo de la culpa, si ofendí o hice daño, si por ir distraído provoqué un accidente o no estoy con mis hijos o mi familia en momentos importantes, por no dedicarles el tiempo que ellos necesitan. Tenemos que ser realistas y reflexionar sobre ello. No se puede cambiar el pasado, pero si se puede reconocer lo que pasó. Aceptar significa reconocer los errores, resistir sentimientos dolorosos y lidiar correctamente con la culpa.

2.- Hablar con las personas a las que se haya herido u ofendido y pedir una disculpa sincera, aún y cuando una disculpa no eliminaría los sentimientos de culpa, si puede ser un paso para poder reconciliarse o hacer las paces con la persona ofendida. El ofrecer una disculpa no significa que la víctima la acepte, porque no se puede controlar los sentimientos de las otras personas, pero esto sería un primer paso para empezar con el despego de la culpa.

Si la víctima no acepta las disculpas se puede sentir orgullo de ofrecer y reconocer la culpa y sobre todo, la responsabilidad de poder mostrar arrepentimiento del daño, ofensa o delito causado. En algunos casos se puede cambiar la conducta y en otros la actitud.

Con frecuencia las personas sienten vergüenza por lo que hicieron o dejaron de hacer, aún y cuando ya se habló e hicieron las paces con la persona ofendida, porque se sigue sintiendo culpa e insistiendo en lo sucedido es importante hacer las paces con uno mismo para poder recuperar la autoestima que se dañó por la culpa o la vergüenza que se siente por lo que pasó.

Es importante perdonarse a sí mismo como herramienta para poder restaurar la autoestima perdida y pensar que el pasado ofrece una oportunidad de aprender, aceptar, enfrentar la responsabilidad de lo sucedido y sobre todo, solucionar y restaurar el daño causado. En este momento se puede despegar de la culpa y dejarla ir.

3.- Realizar un aprendizaje restaurativo, por lo que la culpa puede ser una herramienta para ayudar a cambiar la conducta negativa a positiva. La culpa se puede transformar en positiva porque la experiencia pasada ayudará a ver lo que pasó como algo positivo, algo que mejoró la vida, la forma de pensar y de actuar, en algo tangible.

Reconocer la culpa ayuda a cambiar la forma de pensar y puede ser un aprendizaje significativo para el futuro, desarrollar empatía. Ayudará a entender los sentimientos de los demás, no se puede cambiar el pasado, pero, sí se puede cambiar presente y el futuro. No podemos olvidar que dependiendo del contexto de donde sucedan los hechos, va a ser la interpretación la que da los valores o los sentimientos. Es decir, que las personas se tendrán que adaptar a las normas morales donde se dio la infracción y generará sentimientos de culpa.

(Lorenz, 2011) Nos dice que no se debe olvidar que “los principios morales, a los cuales todo individuo, debe sujetarse, son convenciones sociales, susceptibles de variación según el contexto histórico y susceptibles de variación también según el grupo y según los mismos individuos que aquellos integran. ”

Por lo que no se puede ir por el mundo violando las normas morales, nos tenemos que adaptar a cada sociedad o a cada grupo según sus creencias, formas de pensar o de actuar, que en ocasiones no son fáciles de aceptar y que se pueden cuestionar lo que se trae ya adaptado desde pequeños. Es de comprender que las reglas de convivencia son necesarias para que exista un castigo para la persona que realice malas acciones y no solo depende de esto sino de la propia naturaleza.

El hombre siempre estará inmerso en una cultura que necesita para desarrollarse en la tradición, en el lenguaje, los ritos y las costumbres que se comparten entre los miembros de unos grupos. Los valores morales que regulan a cada sociedad y que se reciben a través de la familia. Por lo que es importante respetar cada una de las normas morales de cada lugar y evitar así trasgredir o violar las reglas de convivencia, puede ser una de las causas de sentir culpa, por no haberse informado.

Es frecuente que las relaciones entre las personas se den entre diferencia de valores y esto puede llevar a sentir culpa por diversas razones, que casi siempre tendrán que ver con los valores morales. Por lo que es importante encontrar el equilibrio entre las partes que tienen una convivencia diaria o frecuente y así evitar los conflictos. Y no sentirse culpable, porque desde el principio de la convivencia se debió haber expresado cada uno de los puntos de vista.

Entonces, en la comunicación está la clave para la sana convivencia entre los integrantes de las familias y evitar así sentir culpa, que se restaure las relaciones familiares rotas o que se lleve una sana convivencia entre las partes. Para poder entender así que el despego de la culpa es evitar hacerse y hacer daño.

5.2. Reconciliación con el rencor

Cuando las personas aceptan las disculpas u otorgan el perdón de quien los ofendió, lastimó, agredió es cuando la culpa empieza a desaparecer, pero hay personas que no perdonan porque existe en ellos un sentimiento muy profundo que se produjo por el daño que les causaron, el sentimiento que se produce es el rencor y va acompañado de odio dependiendo del daño que se haya causado, al igual que el resentimiento.

(Ardila, 2012) Explica que “el rencor es un recuerdo que no evoluciona, no se mitigan ni atenúan los sentimientos involucrados durante esos acontecimientos”. Cuando el sentimiento de rencor se produce por una burla, humillación, agravio, este sentimiento

produce odio, dependiendo del daño que produjo en la persona y de la duración del resentimiento. La persona que se siente ofendida puede tener deseos de venganza de la misma forma que se le ofendió o peor.

Cuando el rencor tarda en desaparecer se dificulta superarlo, la persona se puede volver rencorosa y no podrá ver el lado positivo del conflicto. El rencor es algo difícil y constante, es un resentimiento alojado y desnivela y enferma al cuerpo y a la mente. El origen del rencor puede ser por varias razones como engaños, insultos, abusos, maltratos, ofensas, etc., es decir, el daño que pueden hacer otras personas. Este daño se va acumulando hasta que aparece el deseo de venganza.

Si perdonamos sin condiciones, el recuerdo del daño aparecerá una y otra vez y no se podrá realmente olvidar, aun cuando se piense que si lo hicimos. Si lo olvidamos volverá a aparecer, porque el que olvida el pasado estará condenado a revivirlo y si lo recordamos frecuentemente se convertirá en resentimiento y se tendrá deseos de venganza. Pensar en la venganza evita el sufrimiento del maltrato, y a su vez compone una satisfacción a la que no se puede renunciar

La venganza es un derecho del agraviado. Aunque también es verdad que los propios deseos vengativos pueden ser motivo de sufrimiento, y así ocurre en muchas situaciones. Los pensamientos vengativos se transforman en ocasiones en un núcleo de crueldad cuando se acompaña de fantasías, como lo explica (Lillo J., 2014)

Para (Monbourquette, 2012) La venganza, es una injusticia instintiva que proviene del inconsciente y que tiende a restablecer una igualdad basada en el sufrimiento infligido de modo mutuo. Si alguna vez se ha padecido un daño se adopta un comportamiento que va en contra de la personalidad y se soportan inestabilidades y el entristecimiento que este genera. Normalmente cada una de las personas tiene un código de conducta y no siempre armoniza con el de los demás. Cuando unos lo consideran como algo muy grave para otros no tiene relevancia o importancia.

Algunas personas se dan la posibilidad de reflexionar sobre sus actos pasados, sobre las faltas y las razones porque se cometió el daño, a partir de ese momento se toma conciencia de que puede cambiar o desaparecer y remediar las faltas cometidas. Este acto corresponde al proceso del perdón y lleva a las personas a ir en busca de una vida mejor, y no tanto por las presiones materiales, sino por conservar una conciencia limpia y los valores en las prácticas sociales, aún y cuando el perdón no aparece de manera tangible.

En algunas ocasiones las personas sienten que se las ha tratado injustamente o lo han defraudado, esto no quiere decir que todas las personas vayan a engañar, se debe ser responsable cada uno de sus actos, no se puede querer que las otras personas piensen como cada uno quisiera. Es importante saber o aprender que todo cambia y que las personas pueden cambiar y que también, sin pretenderlo son capaces de defraudar.

Si se convierte el sufrimiento y la ira profunda en un resentimiento duradero, se estará elaborando Rencor, que es un escudo que enferma al cuerpo y lo recarga de dolor impidiéndolo disfrutar de la vida. Hace más daño el rencor que las ofensas que se recibieron. Las emociones son arranques humanos positivos, que exigen ser reconocidos, dominados u utilizados en el momento oportuno, tal y como le expresa (Monbourquette J. , 2012).

Porque en el caso de no dejar fluir esas emociones las personas van creando complejos, rencores, rabia y en algunos casos complejos. Pero cuando la persona decide que las emociones negativas fluyan poco a poco y se empieza a reconciliar con el rencor podrá crear emociones positivas y le van a dar crecimiento en lo personal y en social.

Algunas de las causas por las que la personas se niegan a abandonar el rencor son que se pueden sentir traicionadas por sí mismas, si mantienen su resentimiento es como defensa a su dignidad humana, y evitando que el ofensor la pueda volver a humillar o herir. La intención de salvaguardar su dignidad es un sentimiento de nobleza, y esto es válido. Lo que no es válido es dejarse consumir por el rencor o destruir su alegría por vivir.

Otras personas piensan que el resentimiento y el odio les servirán para probar a los demás que tienen más valor y capacidad. Lo importante es mostrarse a sí mismos su capacidad, su energía y lo que se quiere para la vida, sin necesidad de demostrar a otros por medio del resentimiento sus (Monbourquette J. , 2012) Comenta que el resentimiento es como un cohete que puede proporcionar al principio un gran impulso, pero de corta duración.

A continuación, mencionaremos algunas causas que originan el rencor en las relaciones familiares

5.2.1. Algunas causas que originan el rencor

5.2.1.1. Infidelidad

(Zumaya, 2014) Explica la infidelidad como “una anomalía fundamentalmente social cuya ocurrencia y consecuencias se derivan de los diferentes marcos de valores, éticos y sexuales, en los que se desarrollan los participantes del triángulo”.

La infidelidad por parte de los miembros de la pareja o de la familia, es una de las causas principales para que aparezca el rencor. En este momento se toma una decisión muy importante ante una infidelidad: se perdona sinceramente dando una segunda oportunidad al miembro de la familia o se corta desde la raíz la situación para no engendrar más daño al otro. Es importante en cualquiera de los casos que haya indirectas o regañones, reprimendas o reproches, porque esto es un síntoma de que el rencor persiste y no se ha otorgado un perdón verdadero.

5.2.1.2. El rencor: conflictos no resueltos

(Cardona, Villamil, Henao, & Quintero, 2009) Explican que los conflictos no resueltos, son asuntos que de un modo u otro imprimen conductas que influyen en el afecto, las normas y la convivencia en sí.

Lo más importante en las relaciones humanas es la comunicación, porque cuando los problemas o las adversidades no se hablan o se conversan entre sí para darles una solución, se van quedando y se pueden arraigar por mucho tiempo en los sentimientos de las personas involucradas en el conflicto. Es importante expresar siempre sus sentimientos: que, si está de acuerdo, o feliz o en desacuerdo, enojado, molesto que no le gusta la situación. Esto es una falta de comunicación y promueve el rencor. Es importante expresar cada uno sus sentimientos ante el conflicto y resolverlos.

5.2.1.3. Las inseguridades

(Alvarez, 2013) Comenta que La inseguridad puede conceptuarse como ausencia de seguridad, se vivencia con diversa intensidad según el estado y el grupo social al que se pertenezca.

Las personas tienden a culpar a otras personas del estado anímico en el que se encuentran y no buscan el origen de sus rencores, enojos, inseguridades y eso las hace sentir mal o inseguras. Puede ser que todo sea producto de la imaginación o crear historias que no existen, una historia falsa con ningún tipo de cimiento o fundamento. La falta de seguridad de algunas personas o la baja autoestima que se crean algunas personas son otra causa para almacenar o guardar rencor.

La autoestima influye directamente en el comportamiento de los individuos e incide en la promoción del bienestar psicológico, pues la forma en que se evalúa a sí mismo el individuo tiene repercusión en todas las áreas del desarrollo social, emocional, intelectual, conductual y escolar (González-Arrieta, Valdez , & Serrano , 2013).

Los sentimientos como el miedo, la desconfianza, el odio, poco a poco, pueden destrozar una relación. Hay que tener en cuenta que la confianza es la base fuerte de una relación ya sea con la pareja o con algún miembro de la familia o la sociedad. Hay que confiar para que las relaciones puedan funcionar, no tener miedo ni rencor. Se debe estar lo suficientemente

seguro para continuar o terminar una relación, y poder seguir en un estado de paz y confianza para poder continuar adelante en la vida.

A continuación, mencionaremos dos formas para superar el rencor.

5.2.2. Formas de reconciliación con el rencor.

5.2.2.1. No tome todo a título personal.

Existen personas que se ofenden fácilmente por cualquier comentario sin importancia, mirada o gesto, hay que cambiar la manera de pensar y querer ser más abierto y comprensivo. No todo lo que gira alrededor de cada una de las personas ocurre en torno a ellas, algunas personas así lo piensan, lo dijo por mí, me lo hizo a mí, etc. Los errores y las discusiones son parte de la vida y ocurren con más frecuencia de lo que nos imaginamos, hay que relajarse y tomar las cosas como son, no como nos las imaginamos o creemos que son. Es importante hablar con la persona que nos ofendió o creemos que nos ofendió, expresar nuestros sentimientos y sobre todo llegar a un acuerdo de respeto para poder reconciliarnos con el rencor que llevamos.

5.2.2.2. El perdón verdadero no falla contra el rencor

(López López , 2013) refiere que la memoria y la verdad memoria pueden llevar al ofensor al reconocimiento de la culpa, pero no significa olvido, como algunos piensan al identificar el perdón y el olvido. Entonces, perdonar no significa olvidar. Cada persona tomará la decisión de perdonar de forma voluntaria, sin que nadie la esté presionando u obligando, para cada quien llegará el momento de perdonar, tendrá que manejar sus sentimientos ya sea de baja auto estima, enojo, rencor, odio, etc.,

El perdón es algo muy complejo, cada persona tiene una forma diferente de enfrentarse a los conflictos o situaciones adversas de la vida, no a todos les afectan igual los errores, las infidelidades, los asuntos no resueltos y/o las faltas que cada uno comete.

Tomarse el tiempo para reflexionar, hablar y expresar sus sentimientos dependerá de cada una de las personas que se vieron involucradas en el conflicto, daño, delito. Se requiere tiempo para recuperar la confianza perdida, la autoestima y el equilibrio emocional. Dependerá de cada quién, cuándo y a quién desea perdonar sinceramente o de corazón. El rencor no es un estado de ánimo agradable, hay que hacer todo lo posible para superarlo y reconciliarse para volver a disfrutar la vida en familia y ser feliz.

Dejar de guardar rencor no significa negar el problema u olvidar el pasado. Es importante siempre expresar nuestros sufrimientos con detalles y los aspectos relevantes de lo que sucedió y por qué se sienten heridos, enojados, defraudados o decepcionados. A continuación, mencionaremos recomendaciones para empezar a reconciliarnos con el rencor.

- Hablar con personas que les puedan escuchar puede ser un amigo, un sacerdote, un terapeuta o un consejero que les puedan ayudar a estar tranquilos y tener otro panorama del conflicto.
- Hablar de ser posible con la persona que ofendió, explicarle por qué se está resentido, dolido, enojado y preguntarle por qué lo hizo, que le dé una explicación para que esos deseos de venganza se puedan dejar y empezar un deseo de sentir rencor y reconciliarse con uno mismo y con el ofensor.
- Dejar de pensar en el daño bajará los niveles de estrés y esto le permitirá ir en búsqueda de nuevas alternativas que les permita obtener lo que se necesita.
- Hay dos cosas importantes que se deben considerar, una es lo que se puede dejar pasar y dos lo que es injusto, por ejemplo, que no se realice alguna actividad cotidiana y otra cosa es que se abuse física y moralmente de una persona. En estos casos hablar con la persona y perdonar los errores beneficiará el bienestar.
- Es importante cuando se toma la decisión firme de perdonar aún y cuando las personas no se hayan disculpado o remediado su error dejará de sentir rencor.

- Cuando vuelvan los pensamientos negativos hay que elegir algo positivo como ir a pasar con una persona en la que confíen o se sienta confianza. O poder recordar las cosas positivas de la persona que ofendió o en los momentos agradables que pasaron.

Los sentimientos negativos que no se exponen o no se expresan se vuelven en contra de cada persona que los siente y les afecta. Cuando las personas manejan sus propios valores y que no siempre van a coincidir con los demás, porque para uno puede ser una ofensa grave para el otro puede considerarlo hasta natural o interpretarlo de otra forma. Todas las personas cometen errores y no siempre son de manera intencional sino circunstancial, lo que sí es importante mencionar es que la ignorancia y la inconsciencia de los actos puede llevar a tomar decisiones incorrectas que van en perjuicio de los demás.

Algunas personas defraudaron a sus padres, a sus hermanos, a su pareja, a sus hijos, a sus amigos y cada ofensa que se haga puede convertirse en una herida profunda y un dolor que nunca cicatrizará. Los Hermanos que se dejan de hablar, hijos que no ven a sus padres durante muchos años, amigos que se distancian son los casos más comunes. También existen los que hacen justicia por su propia mano le pueden quitar la vida a otra persona cercana o no y en el peor de los casos por dinero.

Las malas relaciones familiares o sociales transforman a las personas en seres aislados, amargados y enfermos. Para perdonar nos reconciamos con los otros y con uno mismo. Cuando hay personas que ya no están en este mundo y no se les dio la oportunidad de perdonarse esto genera culpa y fomenta rencor, por lo que es importante hacer una reflexión de las cosas que pasaron y dejar los pensamientos negativos, tener positivos, dejar de sentir rencor y hacer una reconciliación.

No es necesario volver a ver a la persona que nos ofendió, pero tampoco es necesario verlo para que exista ese odio o rencor dentro de la persona ofendida, porque es un sentimiento que hundiera la vida de quien siente rencor. Cuando la persona siente culpa y

responsabilidad de lo que pasó, por haber permitido un maltrato o sentirse débil para que no lo lastimaran. Entonces se trata de perdonar a los demás y a uno mismo.

Existen personas que están distanciadas ya no recuerdan la razón y se dan cuenta que realmente no tenía importancia, sin embargo, es difícil dar el primer paso para la reconciliación, existen personas que están enfermas por el rencor guardado por muchos años, porque son heridas que no se han cerrado. Reconciliarse con el rencor es limpiar el cuerpo y el alma, es recuperar la vida, el sueño, las ganas de vivir y eliminar la pesadilla en la que estuvieron durante mucho tiempo.

5.3. Olvido selectivo

La palabra olvido se puede relacionar con una falta de memoria, es decir, de que todo lo que se olvida alguna vez fue aceptado como una representación viva en la conciencia. Se cree que puede desaparecer el dolor olvidándolo. Si el olvido desaparece sobre lo que recae es porque ya hubo una expulsión definitiva. Es decir, se hace una distinción entre la memoria y la conciencia, se relaciona al olvido como algo que ya se destruyó y por otra parte el olvido es voluntario, dependiendo de la persona y de las circunstancias del momento que se vivió.

A partir de estos procesos en la memoria se puede producir el movimiento desde el uso y el abuso; porque la memorización de determinados acontecimientos o narraciones abre la posibilidad de instaurar un deber selectivo de la memoria y como consecuencia podrá darse un olvido selectivo, como lo comenta (Escribar, 2011).

(Echeburúa, 2013) comenta que “Perdonar no es olvidar, y mucho menos aceptar la conducta o actitud del otro (la mala acción siempre es detestable, si bien se trata de comprender a la persona que la ha cometido): es, sobre todo, librarse del dolor”.

Perdonar es ayudar seriamente a que la herida sane, y no cerrar la herida en apariencia y después poder vivir con la cicatriz que dejó la herida, no se podrá cambiar el pasado, pero

si se puede cambiar el futuro a través del perdón. Una memoria sin ira, sin enojo, o sin pensamientos de venganza no abre las heridas, sino cierra las heridas.

Como lo hemos mencionado anteriormente perdonar no es olvidar. Reconocer el daño causado es un trabajo doloroso, engañarse e inclusive olvidar parece ser más fácil. Nadie quiere reconocer algo doloroso y cuando reconocemos algo lo admitimos, lo convertimos en nuestro. No solo se reconoce el daño que se causó, sino también las heridas que se provocaron y el efecto que causaron en la persona que se dañó, u ofendió.

Cada vez que se recuerdan las heridas o el daño causado el Yo interno de cada persona se resiste a admitir lo que profundamente le ha dañado y cómo ha cambiado su vida, recordar las heridas intensifica el dolor por lo que tratarán de olvidar, si no se puede olvidar, entonces se podrán reducir los recuerdos, es decir, se va a disminuir la fuerza de las heridas en el pasado y en el presente.

La memoria y el perdón establecen un enlace resistente, que es difícil de mover, es posible que, si tratamos de borrar la culpabilidad en un delito o aumentar tortuosamente, es decir, de una manera equivocada e ilógica para imputar las culpas a uno mismo en relación con el daño realizado por alguien a quien se quiere y a la vez odiamos, tratamos de encontrarle sentido a las heridas. La memoria aparece como un recurso que ilumina y se mantiene vigente para exigir conocer la verdad de los acontecimientos y va en busca de la justicia, aun y cuando esta pueda ser dolorosa como lo manifiesta (López López , 2013)

Para poder perdonar depende de cómo la persona perciba la ofensa. Es decir, cómo la siente, la historia que se fue tejiendo alrededor de la ofensa, de cómo cada una de las personas involucradas viva los valores, de cómo la víctima vea la vida, de la actitud del ofensor. Pueden existir disculpas sinceras de parte del ofensor, que las personas pertenezcan a un mismo núcleo familiar o social, la falta de intencionalidad de la ofensa, va a facilitar el perdón del ofendido.

No se va a olvidar, pero si se puede perdonar, es decir, va a existir un olvido selectivo por parte de la víctima, porque al existir el perdón las heridas ya no van a doler. Aceptar nuestras heridas y no las de los demás, por cercana que sea la relación personal. Las heridas formaran parte de cada persona y de quién será en el futuro, es decir se despegará de alguna forma la forma que se va a llevar la vida, que no sean las heridas quienes determinen el futuro, pero las cicatrices si lo podrán hacer.

(Lillo J., 2014) describe que el "Perdón es para recordarlo todo sin dañar ni dañarnos". Se establece una responsabilidad con la memoria y la verdad, porque en ocasiones se quiere esconder el daño o se va en busca de que, con el tiempo, se olvide y así garantizar su impunidad. Se establece un compromiso con la verdad y la memoria, porque en muchas ocasiones se oculta el crimen o se busca que se olvide su abuso y así, de alguna manera, garantiza que no lo juzguen o causar miedo y obligar a olvidar, esconder los hechos y arruinar las pruebas. Este tipo de olvido, donde se obliga a olvidar o no hay una postura personal ante el daño causado, no puede generar un perdón autentico.

El perdón no olvida, evoluciona el recuerdo y la memoria, es decir, cuando se narran los hechos de lo que ocurrió, facilitará que las heridas que causaron el daño pierdan fuerza y notabilidad emocional, las experiencias modificarán su recuerdo de forma que no sea más el origen de nuevos y continuos sufrimientos como sucede con el resentimiento. Construirán una nueva memoria donde las experiencias sean diferentes y con la posibilidad de nuevas acciones, es decir, que los recuerdos de esa mala experiencia están menos en la memoria.

Realizar una selección de los recuerdos, olvidando los hechos que causan daño, con el objetivo de hacer una reconsideración del pasado y realizar una narración diferente de los hechos. En la memoria la cual se encuentra herida daña los recuerdos y va a predominar el resentimiento. Si se perdona sabiendo y admitiendo lo que sucedió, el perdón se transforma en un acto de dignidad con lo que aconteció.

El perdón no oculta, no daña, no ignora lo que pasó. El perdón es un acto auténtico y honesto, porque hace que los culpables reconozcan que el camino que eligieron está equivocado y los puede llevar por un sendero mejor. Es honesto porque no los lleva al camino de la reconciliación, ni a restaurar relaciones, pero sí lo puede provocar. Reconocer honestamente las heridas causadas a la víctima hará que se puedan perdonar a sí mismos y a los demás.

(Montero , 2012) Afirma que “el perdón y el olvido están reñidos con la señal, que el perdón es la vertiente moral del olvido, que, si bien el olvido tiene que ver con el perdón, este no puede confundirse con aquel”. Para poder entender lo que es el olvido, podemos considerar dos clases de olvido: el definitivo y el de reservas, por lo que a continuación explicaremos cada uno.

5.3.1. Tipos de olvido

El perdón no implica olvidar el pasado. El olvido es un proceso que se irá dando inesperadamente con el tiempo. El olvido es un cambio de conducta que va de lo negativo a lo positivo hacia la persona que ofendió. Existen ideas equivocadas de lo que es el perdón, como si la persona que perdona ya debería acordarse o sentir rabia o coraje por lo que sucedió. Recordar es un proceso inconsciente que responde a los sentimientos que se tienen y esto no se cambia voluntariamente. El perdón no justifica las ofensas o los daños ni los hace pequeños. Recordar un hecho será siempre negativo y que no se busque justicia o deseos de vengarse.

Es por esto que cuando hablamos de tipos de olvido nos referimos que con en el proceso del perdón, escuchamos frases como te perdono, pero no lo puedo olvidar, cada vez que me acuerdo me duele y te perdono, ya las heridas no me duelen.

5.3.1.1. Olvido sin reservas

Cuando se acepta la realidad del daño causado o se ha enfrentado al culpable y se ha aceptado que no se es responsable de sus propias heridas, si las hicieron injustamente, entonces la persona pasa a ser la víctima, me hicieron daño, me hirieron y todos deberían sentir pena por lo que me pasó o sentir compasión por ellos mismos. Se tiene que recurrir a diferentes formas de consuelo como la comida, los medicamentos, la televisión, los chocolates, juegos de azar, deleitarse con su propia desgracia y satisfacer sus propios caprichos.

El olvidar los compromisos, llegar tarde a una cita y después sorprenderse de que las demás personas se molesten, manifestar enojo de sus heridas, o con otras personas. Este tipo de personas caminan como ellos mismos dicen muertos en vida, se ven siempre con sus heridas y sus ofensas, pierden sus personalidades y normalmente se idéntica como soy hijo de...o soy víctima de la delincuencia o siempre vivirán aunque a ellos le hicieron daño. Constantemente se lamentan de sus sufrimientos, están convencidos de su desgracia y no se detendrán a escuchar un consejo.

La desgracia para este tipo de personas puede reconvertirse en una nueva forma de dolor y de maldecir del mismo dolor, este tipo de personas están pidiendo ayuda, es decir buscan consolarse en exceso y hacer lo que a ellas les hicieron, no aceptan ningún tipo de consuelo ni ningún tipo de consejo y, al final, los demás dejarán de ofrecerles ayuda, que desde el primer momento la víctima pretendía obtener.

(Menninger, 2012) Explica que cuando las personas están en la fase de la víctima “no permiten expresar el dolor, el pensar y la oposición que querían haber expresado cuando las hirieron”.

Es una forma de atención, se puede prolongar durante mucho tiempo y puede ser un estilo de vida y convertirse en lo que ellos piensan, en víctimas de la situación, porque pueden

decir te perdono, pero no olvido y vivirán siempre cargando sus heridas y no podrán soltarse del resentimiento, el rencor y el odio.

Para que este tipo de personas puedan olvidar, no sufrir por lo que en su momento les dañó tanto y que puedan vivir sin dolor se les puede ayudar. Por ejemplo, unirse a un grupo de apoyo donde puedan ver que existen otras personas con heridas que no son únicas; hay personas que están saliendo adelante; hablar del dolor en forma constructiva para poder salir y ver la vida con una actitud diferente positiva y optimista.

Cuando una persona decide salir adelante, se obliga a avanzar, salir de ser víctima y podrá otorgar el perdón pudiendo hacer una selección de esas heridas que le hicieron daño y no recordarlas con dolor, entonces se podrá decir que el olvido ya no es con reserva, sino que pasó a la forma permanente.

5.3.1.2. Olvido permanente

Cuando hablamos del olvido permanente es cuando la persona ha perdonado y ha olvidado esas heridas que le provocaban dolor, hubo de pasar de la etapa de ser víctima a una etapa de serenidad, donde pudo perdonar sin que le causara ningún daño.

Este tipo de personas puede mirar de frente a sus ofensores, dejar de culparse, dejar de sentir lástima, puede avanzar en sus vidas sin estancarse en el resentimiento o en la rabia. Se puede dar permiso de ver la situación no como tragedia, sino como una experiencia personal que les permitirá crecer. Es una etapa de transformación, la historia de víctima que antes era de ira, enojo, frustración amargura y resentimiento, se convierte en algo que ya se puede hablar y aceptar.

Después de permitirse crecer y transformar la forma de pensar, se puede considerar que también se evoluciona en lo físico, en lo mental y lo emocional, es decir, que la memoria olvida los sentimientos o las heridas que duelen y se convierten en sentimientos positivos

y permanentes. Puede pasar un tiempo en el que se den cuenta de este cambio, y esto dependerá de cada uno de los factores que rodearon el daño o la ofensa.

(Tipping, 2013) Explica que “no tienes que abandonar el pasado en un intento de entender exactamente la pena original”. Cada cambio los coloca en el momento preciso para ayudarlos a rescatar la energía del pasado para utilizarla en el futuro. Es decir, es fácil recordar y se pueden pronunciar a ellos mismos en todo momento que es fácil encontrar la paz que no se imaginaba.

(Díaz & Sankey, 2012) mencionan cuatro aspectos que ayudarán para que el olvido de la ofensa no cause daño o que las heridas no duelan, para que, cuando se recuerden los hechos, se pueda hablar de ellos sin rencor.

- Asumir las consecuencias de la ofensa y afrontar el impacto que puede tener en la vida.
- Trabajar en desarrollar una perspectiva más amplia de la vida que permita soltar el daño que causó el ofensor.
- Dar un significado a la ofensa, es decir, ver el lado positivo, que no se vean solo las marcas que dejó la ofensa o el daño.
- Decidir perdonar como una de las mejores alternativas para poder afrontar la vida con dignidad y respeto hacia ella misma.

Al admitir que una persona les ha lastimado, que les humillo y le ofendió, se reconoce el resentimiento y coraje que siente hacia ella. El reconocimiento de la agresión permite a la víctima ver al agresor, no como algo nocivo, sino que realmente existen cosas buenas y personas buenas que les pueden ayudar a salir adelante sin que el rencor le cause daño.

Es importante que la persona vea el dolor como algo constructivo para no afectar a las personas que la apoyan y construir de lo que pasó algo que no sea humillante y denigrante. Reconocer que en la vida se pueden cometer errores y no por eso se va a vivir marcado por

ellos. Durante este proceso se encontrará apoyo de quien los rodea, desarrollar un nuevo propósito en la vida y que el odio y el resentimiento no dominen el camino hacia la felicidad o el bienestar.

A continuación, mencionaremos algunas de las frases que expresan las personas después de haberse despegado de la culpa, reconciliarse con el rencor y haber decidido olvidar lo que le hace daño, es decir, olvidar los recuerdos que hacen daño.

- Me siento y me conozco mejor.
- Me Siento en la libertad de tomar mis propias decisiones.
- Puedo ser yo misma y vivir de acuerdo a mis valores.
- Puedo depender de mí misma, sin necesidad de otras personas.
- Voy a ser más lista, ya no me voy a dejar herir por nadie.
- Aprendí a decir no cuando no estoy de acuerdo según mis valores.
- Ordenar mi vida y seguir adelante.
- Pedir ayuda y dejar atrás mi orgullo.
- Esta prueba me ha enseñado a ser más fuerte.
- A comprender a las personas.
- Asumir errores
- Dejar atrás la culpa, el rencor y los recuerdos que me hacen daño.
- A ser feliz.

Cuando se les pregunta a las personas cómo cambió su vida después de una ofensa, daño o humillación es increíble la cantidad de respuestas o afirmaciones que pueden dar, todo es un proceso por el que van pasando, esto no sucede de un día para otro. Las personas son espontáneas en sus respuestas y ven el lado positivo a la ofensa, para poder continuar con su vida.

CAPÍTULO VI. APARTADO DESCRIPTIVO DEL SEGUNDO ESTADÍO DE LA SERENIDAD Y LA RECUPERACIÓN

En el presente capítulo analizaremos las variables control de la memoria natural, reconciliación con la realidad y voluntariedad del perdón. Después de haber pasado por el estadio donde las partes experimentaron el despego de la culpa, reconciliación con el rencor y el olvido selectivo, describiremos cada uno de los sentimientos que van pasando durante el procedimiento de mediación familiar al que decidieron voluntariamente llevarlo.

En esta etapa de la mediación observaremos cómo los mediados entran a una etapa de serenidad y recuperación después de haber pasado por la etapa de molestia y la ira. Esta etapa es donde empieza a ver la aceptación de la responsabilidad en el conflicto y se empieza a ver cómo van cambiando su sentimiento hacia las partes.

6.1. Control de la memoria natural

Elegir olvidar, después de pasar de un estado de ira y molestia a un estado de serenidad y recuperación, indica que se está realizando una selección de recuerdos y desechando lo que hace daño. Es decir, enfrentarse a la realidad y a las consecuencias que dejan los conflictos, independientemente de los mecanismos que se utilicen para resolverlos, construir una memoria y regresando al estado natural no es fácil sobre todo para las víctimas.

(Valcárcel, 2010) Dice que el perdón “es un tipo de novedad normativa que tiene que ver sobre todo con la memoria. La memoria humana, la única que conocemos, por otra parte, es singular”. Podemos entender que cada persona recuerda o hace una selección de los recuerdos de acuerdo a su personalidad, a su forma de ver o sentir el conflicto, que nunca las personas van a recordar lo mismo. Probablemente pueden coincidir en algunos recuerdos, pero no en todos y sobre todo, en los detalles.

(Montero, 2012) Entiende por memoria “los recuerdos que tenemos en común, a lo que vemos en el caso de recordar porque pertenece a nuestro acervo”. Porque son las personas queremos hacen su propio acopio de recuerdos y es lo que da identidad, su lenguaje y las técnicas para recordar, Puede ser una memoria acumulada entre dos y así, podrá ser enorme. La posibilidad de que se ofrezca el perdón, de la memoria o de la selección de los recuerdos que cada persona realice, es a lo que se puede llamar ontológicos, es decir de cada ser.

En el capítulo anterior abordamos el tema del olvido como precedente para abordar la memoria, olvida para saber y olvida para actuar, esto dependerá de cada una de las personas. Olvidar es menos importante que la memoria. Recordar puede ser una disciplina y el olvido puede ser aparente, falso o imaginario, cuando por ejemplo se aconseja que se olvide, o se dice que ya se olvidó y no es cierto, o imaginas que ya se olvidó, pero los recuerdos siguen presentes.

De acuerdo con (Etxeberria, 2010) existen dos tipos de olvidos:

6.1.1. La memoria y el olvido

6.1.1.1. Los olvidos de limpieza

Los olvidos de limpieza facilitan las experiencias significativas y borran las insignificantes. No es fácil olvidar momentos tristes, que causaron daño o que hirieron demasiado, pero si es fácil tener en la memoria lo que aprendimos de esos momentos y los convertimos en experiencias que, a lo largo de la vida, van a tener significados relevantes en el transcurso de los días o los años. Poder borrar los momentos insignificantes de nuestra memoria es hacer una selección de los recuerdos, no dejarse atrapar en el pasado.

6.1.1.2. Los olvidos de pérdida

Los olvidos de pérdida son los que llevan a asuntos que deberían ser conservados en la memoria ya sea porque son de felicidad de la verdad o son de la justicia. Este tipo de olvidos

son los que dejan mayores aprendizajes en la memoria, porque siempre que regresan serán de agrado para la persona que los vivió. Se podrán expresar cuando para cada persona le traigan momentos felices o que la verdad y la justicia estuvieron presentes.

Es complejo, no es fácil ni sencillo olvidar los momentos que causan tristeza y parece ser que solo se quiere olvidar los recuerdos tristes. Parece ser que el olvido y el perdón es lo mismo, pero no es así, cuando se dice “perdono, pero no olvido”, es como decir tengo la disposición de perdonar, pero no de olvidar la ofensa. Perdonar, como ya lo hemos mencionado, es un acto voluntario y que reconoce la deuda por la que se pide o solicita el perdón. Es un momento consigo mismo donde se decide ya no sufrir y volver a un estado de tranquilidad, donde la memoria vuelve a su estado natural donde ya no causan daño los recuerdos.

(Valcárcel, 2010) precisa que “el perdón es un olvido en efectos prácticos, no es un acto mecánico”. Dependerá de cada persona, de la voluntad y de sentimientos expresar “te perdono”. Y el olvido es algo humano no se necesita expresar nada, solo se necesita actuar como si nada hubiese pasado, aun cuando la memoria lo puede volver a recordar y durar un cierto tiempo, el perdón es algo que no se condiciona. Se supone que perdonar es olvidar por completo y de no ser así siempre estará en la memoria el recuerdo del daño causado.

Cuando se perdona se condiciona a no volver a dañar. La relación de perdonar y olvidar es cuando existe un verdadero perdón, es decir olvidar el daño, el olvido como ya se mencionó es un acto humano y no significa que el perdón haya existido. Desde el punto de vista moral, pagar el agravio es muy fuerte y se puede oponer al perdón. Quien perdona deberá observar el arrepentimiento de la persona que lo dañó u ofendió. Cuando se perdona por causas sencillas hay un despegue y liberación del daño.

La moral puede ser intangible y el perdón de moral es completo. Es decir, la memoria estará presente en la medida que se cumpla la promesa que se hizo ante el perdón. En este sentido

existen tres tipos de memoria. “El perdón tiene que ver sobre todo con la memoria, con la que establece una ligazón indisoluble.” (Lillo J. L., 2014)

6.1.2. Procesos esenciales de la memoria

(Díaz J. L., 2009) define “la memoria como la capacidad para recordar o como la facultad por medio de la cual se recuerda”. Esta facultad es muy importante para las personas, porque son los recuerdos que se tienen de ellos mismos, es la capacidad de recordar, reconocer, la habilidad de recordar el pasado y recordar su propia vida. No solo recuerdan experiencias propias, sino también conocimientos almacenados que les han sido útiles para vivir.

Para poder entender aún mejor lo que es la memoria, que es la que permite retener, reconocer y recordar información, estas funciones mentales se desglosan al menos en cinco procesos de manera representativa en la recogida de información desde su entrada, recuperación y eliminación.

A continuación, se enumeran los cinco procesos esenciales de la memoria según (Díaz J. L., 2009).

6.1.2.1. Fuente de la información: estímulo y experiencia

La información se origina por un estímulo o por la experiencia. Entendemos estímulo como algo que provoca la creación de algo y que esto da origen a la información ya sea del mundo de la propia mente, como recordar un sueño, tener una fantasía o realizar razonamientos. Es decir, reaccionamos a señales, a la luz, al sonido y a esto se le agrega la intensidad y la duración. Y esto codificado en forma de eventos mentales que se le denomina experiencia.

La palabra experiencia se refiere a lo que se ha vivido, destacado, conocido o el haber presenciado algún evento. Entonces, el estímulo es algo de la conciencia, es decir, una experiencia no consciente y la experiencia es algo vivido por la persona en forma

convinciente., es algo que tiene algún contenido, un mensaje o un significado. Esto es precisamente la información que se almacena y que produce un aprendizaje y se puede recuperar mediante un recuerdo o se olvida.

(Contreras, 2013) define la experiencia como” el acontecimiento novedoso que requiere ser pensado para preguntarse por su sentido; lo que nos ocurre, que nos deja huella en lo personal; de tal manera que ha ido labrando una forma de ser y estar ante las situaciones, una consciencia de lo significativo de aquello vivido”. La memoria es la fuente de información y de conocimiento y no solo porque se haya vivido, porque se observó, se enseñó o se practicó. La experiencia es el conocimiento de la vida por medio de vivencias y esto es lo que origina la memoria. Y a la experiencia que da origen a la memoria.

6.1.2.2. Codificación de la información: consolidación y aprendizaje

Independientemente de cómo llega la información y su almacenamiento en la memoria, donde es posible regresar por medio de los recuerdos, La información importante debe grabarse en alguna parte del cuerpo y en este caso es el cerebro para que se recupere por medio de la conciencia. Y sobre la información importante o significativa debemos de saber, con respecto a la memoria, qué capacidad de almacén tiene, cómo está organizada y a qué se refiere la huella que deja el recuerdo

Cuando nos referimos a la capacidad de almacén se establece que puede ser de corto o largo plazo, a corto plazo cuando memorizamos ocasionalmente, por ejemplo, clave telefónica; y la de largo plazo es cuando recordamos en un periodo prolongado de tiempo o para toda la vida. De cómo está organizada la memoria se estructura mediante significados y esto la permite archivar, recordar y adquirir nuevos conocimientos, se liga la nueva información con la que ya está organizada en la memoria. Las huellas que dejan los recuerdos la explicaremos en el siguiente punto.

6.1.2.3. Almacenamiento de la información: huella y engrama

Cuando hablamos del engrama nos referimos a la impresión que deja un acontecimiento en la memoria. Es decir, la huella cerebral de un ítem particular de información almacenada con el aprendizaje y recuperada con el recuerdo, como lo explica (Díaz J. L., 2009).

Como marca de manera significativa alguna información en la memoria que deja huella y que siempre está presente y se recurre fácilmente por medio de los recuerdos. Es en este momento donde se puede realizar la selección de los recuerdos para recuperar la memoria a un estado natural, es decir sin que los recuerdos causen daño.

6.1.2.4. Recuperación de la información: recuerdo y reconocimiento

Mediante los recuerdos, el fortalecimiento de la información se organiza en relación a la recuperación de la información, como fue la huella que se recupera o surge y revive un recuerdo consiente. Es importante diferenciar entre la información de reconocimiento y remorización. El reconocimiento es un recuerdo que se dio por medio de estímulos y es algo automático y rápido que ya se procesó y se experimentó.

La diferencia con la remorización es una búsqueda constante en los almacenes de la memoria, es decir, se recupera algo que se aprendió sin necesidad de estímulos. Entonces necesitamos de un estímulo para reconocer la información y para remorizar es buscar en forma reiterada algo que está almacenado en la memoria. En algunos de los casos esos recuerdos causan daño. Por lo que, como se ha comentado anteriormente, es necesario realizar una selección de los recuerdos para volver al estado natural de la memoria sin que los recuerdos causen daño.

6.1.2.5. Eliminación de la información: olvido

Se puede confundir que el olvido es lo contrario de un recuerdo, entendemos el olvido como las cosas que ya no podemos recordar o que se borran de la memoria. El olvido destruye la

huella de la información. La memoria de una rutina pasada no se reaviva se alarga y se olvida. Los recuerdos antiguos pueden desaparecer, pero los que algunos que se han recordado y recuperado muchas veces. Hay cosas que la memoria no olvida, cuando existen malas experiencias que son olvidadas, permanecen y afectan al comportamiento a ser recordadas.

Por como ya se mencionó anteriormente existen dos tipos de olvido, uno es cuando la huella desaparece y se pierde la información y otro es enterrar la información para no tener la capacidad de recordar conscientemente.

Para (Casullo, 2015) “los efectos de un daño, herida y de su perdón posible cruzan todas las operaciones constitutivas de la memoria, la historia y marcan el olvido de lo sucedido de un modo particular”. Perdonar o recibir el perdón es difícil y también admitirlo, pero va a dar una experiencia personal que inevitablemente se grabará en la historia de cada persona y en algunos casos de las personas que lo rodean. La experiencia que se vivió se da principalmente en el plano de los sentimientos, las personas se hacen responsables de sus propias huellas y de su historia y es cuando empiezan a sentir serenidad y recuperación de lo que sucedió y empiezan a reacomodar su memoria y desechar sentimientos que hacen daño y volver a un estado natural que podrán recordar así, sin que la memorización de los recuerdos haga daño.

6.2. Reconciliación con la realidad

Para poder entender la reconciliación con la realidad, es porque se está en el proceso de serenidad dentro del procedimiento de mediación familiar y se empieza a reconciliar consigo mismo, es decir, empieza a recuperar el daño causado y a afrontar la realidad de manera distinta de cuando se estaba enojado o con ira. Para Casullo (2015) la reconciliación supone “el restablecimiento de la confianza, así como el deseo de reinstaurar un vínculo”. Porque perdonar no es lo mismo que reconciliación, porque se puede perdonar sin que

exista una reconciliación, el perdón y el arrepentimiento favorecen una reconciliación y se puede restaurar el vínculo o la confianza entre las personas.

6.2.1. Diferencia entre perdón y reconciliación

Cuando hablamos del perdón decimos que es voluntario, que abandona el resentimiento, la forma negativa de pensar y se generan sentimientos de compasión y generosidad. Perdonar implica un cambio personal, social que permite reconstruir el vínculo entre la víctima y el victimario y puede favorecer un diálogo entre ambos.

Cuando las personas perdonan, sus pensamientos, sentimientos y acciones hacia la persona que perdonó implican un cambio positivo y es algo muy personal. Perdonar no tiene nada que ver con permitir el abuso una y otra vez. El perdón verdadero puede significar en ocasiones, tener que dejar ir la posibilidad de la reconciliación como lo comenta (Rivas Lacayo, 2012).

6.2.1.1. Perdón

Para (Vaswani, 2010) perdonar no es olvidar, pensar que el perdón es el olvido, es algo incomprensible, porque el perdón ayuda a la memoria a restablecerse, el recuerdo de la herida pierde fuerza, la huella pierde fuerza y está cada vez menos presente en la memoria. El recuerdo de la herida ya no ocasiona dolor. La memoria sanada se recupera y se puede utilizar en otras actividades distintas al recuerdo que ocasionó la ofensa. Las personas que dicen “perdono, pero no olvidó”, quieren decir que siempre estarán alertas a no confiar, esto los podrá llevar a no terminar con el proceso del perdón.

Perdonar no es negar. Cuando se ha sufrido un daño, una herida o una ofensa lo primero que hacen las personas es blindarse con el sufrimiento, en contra de los sentimientos y emociones. Es lo que se llama negación de la ofensa y esto puede afectar su salud, puede llegar a callar lo que le pasa y no tendrá el deseo de curarse de esas heridas, y menos de perdonar. Es un proceso, primero hay que dominar el enojo y la vergüenza, realizar una

aceptación progresiva y así empezar a liberarse poco a poco de la negación del conflicto y aceptarlo para poder afrontarlo.

Perdonar es algo más que un acto de voluntad. Pensamos que el perdón es solamente un acto voluntario, en lugar del resultado de haber aprendido algo. Es decir, esto va en función de cómo se va despegando de la herida, de la reconciliación con el rencor, del olvido y volver la memoria a un estado natural, Este proceso es lo que hace que se decida voluntariamente perdonar. Porque para perdonar se utilizan o se movilizan los sentimientos, el juicio, la imaginación, la fe, etc. La voluntad ha de representar un papel importante pero no realiza el trabajo del perdón por si sola. (Monbourquette J., 2012)

Perdonar no es una obligación. Porque de ser una obligación pierde su espíritu de gratuita, voluntaria y espontánea. El perdón es algo que se da cuando la persona está preparada física y emocionalmente para otorgarlo. El perdón es una forma de realismo. Permite por primera vez en la vida verse a sí mismo, a los demás y a los distintos acontecimientos de la vida como realmente y verdaderamente son, como lo explica (Menninger, 2009).

Perdonar no significa sentirse como antes de la ofensa, porque ya se pasó por una experiencia que ha dejado huellas, aprendizajes y, sobre todo, el conocimiento de sí mismo. Es por esto que no se puede ser el mismo de antes de sufrir el daño, la ofensa o estar inmerso en un conflicto. El perdón es aprender. El perdón permite aceptar la paz interior que sobreviene cuando se dejan los esfuerzos por sancionar a los ofensores como lo expresa (Casrjian, 2013).

Perdonar no es renunciar a los derechos. El perdón no está en contra de los derechos de las personas. Se puede perdonar y seguir en un proceso judicial o de mediación. Cuando las personas tienen obligaciones, las tienen que cumplir y no se puede renunciar a sus derechos por el hecho de perdonar. Pueden estar a salvo sus derechos.

Perdonar no es disculparte, porque disculparse es descargar la responsabilidad moral del conflicto y no hacerse responsable. Después de una ofensa, decir, “lo siento” puede ser no suficiente para la víctima, porque si la víctima observa que la disculpa es sincera la verá como algo propicio y perdona. Pero si la víctima aprecia que la disculpa no es sincera o que el ofensor le está tratando de desviar el conflicto, este puede aumentar. Es posible que algunos lo hagan y otros no lo hagan, dependiendo en buena parte de la sinceridad que perciban en la solicitud de perdón, como lo expresa (Dávila, 2015).

Así podemos seguir mencionando lo que no es perdonar, que se puede confundir, lo mismo que con la reconciliación. A continuación, mencionaremos algunos conceptos de lo que es la reconciliación.

Para algunos autores la reconciliación y el perdón son iguales y no es así, es ahí donde la víctima no quiere perdonar al ofensor por miedo a reconciliarse y volver a sufrir. Es indiscutible que la reconciliación es una consecuencia del perdón y más para las personas que tienen una relación unida, como los cónyuges, los hijos los padres, los abuelos, etc., aún y cuando la reconciliación sea posible la relación no podrá ser igual que como antes de la herida.

6.2.1.2. Reconciliación

La reconciliación no debe hacer crecer al ofensor. Los cambios en la relación, después de una reconciliación, no solo van a ser del ofensor sino también de la víctima. Deberá aprender a no volver a estar en la situación de víctima. La construcción de una nueva relación dependerá de la víctima y del ofensor. Lo primero que deberá hacer el ofensor es aceptar su responsabilidad en el conflicto. Será importante escuchar a la víctima para poder entender la herida que le causó, será difícil quitarle el sufrimiento a la víctima, pero sí entenderlo. La reconciliación permite solucionar la rigidez entre lo que pasó y que rompió proyectos de vida y construye un futuro para compartir como lo ilustra (Villa Gómez , 2016)

La reconciliación no hace crecer al ofendido, es decir, este debe buscar que fue lo que le dejó el conflicto, que aprendió, y cómo restablecer nuevas relaciones sin volver a ser la víctima. El cambio que se realice en la relación generará y transformará la convivencia significativamente. Esto permitirá que las partes realmente vivan una reconciliación sincera y si existe el perdón entre ambas, será más fácil la convivencia y el establecimiento de una vida en común, con respeto y, sobre todo, con diálogo.

La reconciliación es modificar la relación de raíz en situaciones que no es posible dejar la relación por completo, como, por ejemplo, cuando existen hijos, padres, el cuidado de una persona enferma o no se puede profundizar. Se pueden establecer vínculos nuevos, es decir, poner distancia, pero sin romper la responsabilidad que se tiene con las personas. En estos casos puede existir un perdón entre los cónyuges y no la reconciliación, esto los llevará a que puedan tener una relación de común acuerdo ya sea por el bienestar de los hijos o de los padres, según sea el acuerdo al que hayan llegado al final de una mediación familiar.

Entonces la reconciliación con la realidad aparece después de pasar por un proceso donde la culpa, el rencor, el olvido y la memoria estuvieron y ahora están en un paso de la reconciliación. Es importante que cada uno acepte su responsabilidad en el conflicto y que olviden los momentos que le hagan daño, que en la memoria esté lo que se está viviendo y hacer las acciones de la mejor manera, es decir, despegar la culpa y reconciliarse con la realidad en la que se está viviendo.

(Lillo J. L., 2014) Comenta que “perdonamos, pero la realidad de la agresión sigue existiendo y sus secuelas también, mitigadas por el proceso psíquico del perdón. No obstante, el perdón sí permite la reconciliación consigo mismo”. El perdón permite la reconciliación consigo mismo. Es el camino con uno mismo, haciéndose responsable de los daños causados en el conflicto. Con esto se inicia la reparación del daño como consecuencia del daño causado.

La culpa sería la expresión exacta para el dolor que se causó, se obtendrá una cierta paz y se iniciará la reparación del daño. Esto establecerá una comunicación diferente en el “yo interno”, no por la preocupación por el daño, sino por la calidad de perdonar ese daño e iniciar vías de reparación cuando aceptamos la responsabilidad es perdonarse a uno mismo, es reconciliarse con la realidad y obtener descanso y paz.

El perdón proporcionará una declaración honesta de las heridas causadas a la víctima, y tendrá que ser simultáneo con su claridad social. Pero lo primordial del perdón es la honestidad con nosotros mismos, porque no podemos perdonar a los demás si no nos perdonamos a nosotros. Esto es un gran avance hacia la reconciliación y el perdón, porque, al aceptar que se falló, es una primera reconciliación, primero consigo mismo y después con la persona involucrada en el conflicto.

Se ha ido aprendiendo poco a poco a desarrollar una autoestima con la finalidad de prepararse para la reconciliación o el perdón, tratando de entender al ofensor, se le ha dado un lado positivo a las heridas. Se ha decidido examinar las relaciones futuras para poder alcanzar la felicidad por medio de la reconciliación o el perdón, se ha establecido una alianza para dejar de sufrir y poder llegar a un estado de serenidad y recuperación cuando se enfrenta un conflicto.

6.3. La voluntariedad del perdón

La voluntad para pedir perdón es un elemento fundamental para que se pueda pedir u otorgarse. La petición del perdón puede hacerse siguiendo los siguientes pasos

6.3.1. Reconocimiento del daño

No es incuestionable que el que ofendió este plenamente consciente del daño de la ofensa causada y, mucho menos, del sufrimiento de la víctima. Cuando se reconoce el daño significa que ha existido un acercamiento con la víctima, hay comprensión e incluso empatía, el restablecimiento de la comunicación no solo será para pedir una disculpa o para evitar el

castigo o sus consecuencias. Este acercamiento permitirá a la víctima expresar su sufrimiento con respecto al daño causado. Esto se convierte en un proceso positivo, porque el ofendido se ve informado de lo que hizo y las consecuencias que esto ha traído para la víctima. Llevar al infractor al reconocimiento de los hechos y la asunción de su responsabilidad, como lo comenta (Domingo , 2012)

6.3.2. Escuchar a la víctima

El momento más importante de la mediación es escuchar a las partes, que cada uno pueda expresar sus sentimientos emociones y necesidades. Conocer el sentir de la víctima sobre el conflicto es un momento clave para que el ofensor reflexione sobre lo que aconteció y pueda darse cuenta de las consecuencias de sus actos. Es hacerse responsable de lo que le acontece al otro que está afectado, la intención es la de relacionarse, considerar y escuchar a la víctima, como lo expresa (Sánchez, 2013).

Entender a la víctima, realmente saber por lo que está pasando, cómo es su sentir y qué es lo que desea. En otras palabras, es sentir o vivir el conflicto, pero dese otro punto de vista, desde la mirada de quien dañó. Cuando la persona herida describe la manera de cómo se ve afectada por el delito o daño, es el momento que tiene el agresor para darse cuenta de la consecuencia de sus actos. Para pedir perdón es necesario estar consciente del daño que le hizo al otro. Y, sobre todo, conocer, realizar un acercamiento a los sentimientos de la víctima y poder sentir el dolor que ha causado.

El diálogo entre la víctima y ofensor es importante porque aborda la información emocional y las necesidades de la víctima que requiere para poder curar sus heridas, afrontar una nueva vida y disminuir la conducta ofensiva o delictiva del ofensor. Éste acuerdo, sin embargo, es secundario a lo que realmente tiene importancia, el diálogo entre víctima e infractor. Este diálogo aborda básicamente, información emocional y cuáles son las necesidades de las víctimas, que son esenciales para la curación y para afrontar la reunión con el infractor, lo que también puede conducir a menos conductas delictivas en el futuro.

6.3.3. Analizar su conducta

Analizar lo que hizo y por qué se hizo es sugestivo para sí mismo. Compartir esa verdad con la otra persona es un paso importante y sumamente necesario para poder continuar en el proceso de pedir perdón y, en su caso, llegar a una reconciliación. Pueden existir muchas excusas para justificar el daño causado y ninguna será aceptada por la víctima. No se trata de encontrar pretextos para sus acciones, sino de encontrar una solución para impedir que vuelva a suceder. También las consecuencias juegan un papel importante, no para quitarse las culpas y decir que fueron otros los responsables.

Es importante realizar un análisis de qué fue lo que lo llevó a cometer un delito o causar un daño a la víctima, no es simplemente reconocer el daño sino saber por qué lo llevo a ese momento. Analizar la conducta de cada una de las personas puede llevar a reconocer la raíz del conflicto y entender los sentimientos de los demás, porque es común que los agresores estén afectados por episodios anteriores que los llevan a cometer delitos o causar daño a las personas cercanas y que, aparentemente, lo hacen inconscientes.

6.3.4 Precisar cómo evitar que vuelva ocurrir el daño o el delito

Precisar cuáles son las conductas que no se deben de hacer y las acciones que, si se debe de hacer para que ni se repita la ofensa, el daño o el conflicto puede ser un paso para pedir perdón. El acuerdo deberá incluir las mejoras de las conductas que han dañado a la víctima. En su caso deberán definirse los objetivos, el tiempo y los medios de cómo se van a resolver. No es definir buenas intenciones, sino las acciones específicas, los tiempos y qué recursos son necesarios para resolverlo. Es necesario realizar un buen acuerdo para poder reparar el daño causado.

Cuando se lleva una mediación, la resolución del conflicto da origen a un acuerdo en las que las partes, libre y voluntariamente, firman. Para que el acuerdo tenga éxito, los involucrados en el conflicto deberán definir cómo desean que se le dé solución a la controversia, pero

deberán ser muy claros y precisos sus intereses y necesidades. El acuerdo de mediación en un sentido amplio, es el resultado esperado para que el éxito de la mediación tenga un final en el que las partes voluntariamente estén de acuerdo.

6.3.5. Pedir perdón

Los pasos anteriores han de ser compartidos e informados a la otra parte. Y que cuando se decide pedir perdón, que sus palabras no sean falsas, sino que sean sinceras para que el ofendido pueda sentir que el ofensor está realmente arrepentido y comprometido a reparar el daño. Que el perdón sea muy claro para la víctima.

Las disculpas y el perdón pueden aparecer cuando menos se esperan. No se debe forzar a las partes, las víctimas lo que desean es la recuperación de sus sentimientos de engaño, dudas frustración, ira e incluso venganza.

(Domingo , 2012) comenta “Se trata de un camino largo, que empieza con estos sentimientos lógicos en una persona que ha sufrido un daño y necesita que se haga justicia y que un infractor responda por su sufrimiento”. Todas las víctimas son diferentes y viven los sentimientos de diferente manera o intensidad y, por lo tanto, superar un conflicto o un daño también es diferente. Será difícil entender para las personas que nunca han sido víctimas, sobre todo cuando se habla de delitos graves como las violaciones, el maltrato, etc. Lo importante es que la víctima pueda reintegrarse a la sociedad, no es olvidar, se trata de aprender del delito sufrido como un episodio que nos hizo daño.

Recordar sin dolor lo que antes les perturbaba y, en algunos casos que su vida estaba en peligro. Se trata de que las víctimas se reconcilien consigo mismas, porque ellas nunca fueron culpables de sufrir el daño o delito, reconciliarse con las personas que están a su alrededor porque en ocasiones la aleja de su entorno familiar, ésta reconciliación puede ser también| con el agraviador. El perdón de la víctima es liberador, porque no se trata de

justificar o estar de acuerdo con el agresor, es deshacerse de los sentimientos que le reprimen, recuperar la serenidad.

Por lo que es importante que cuando se decida pedir perdón sea de forma voluntaria y así tomar su responsabilidad en el delito y cuando se realiza un reconocimiento sincero, verdadero el procedimiento de la mediación puede concluir de la mejor manera para las partes.

6.3.6. Restaurar el daño

La reparación del daño consiste en el resarcimiento que debe realizar quien delinque a la víctima de la comisión del delito. Vázquez (2016). La reparación del daño puede ser en lo económico y en lo simbólico, es cuando nos referimos al perdón cuando se está satisfecho con los resultados de la mediación familiar y valoran la experiencia por la que han pasado, de poder expresar sus sentimientos y de haber sido escuchados. Esto es positivo porque se puede entender las consecuencias del delito cuando escucha y empatiza con la víctima.

Reparar el daño de manera significativa hace al ofensor más responsable es cuando coopera para la solución del daño o delito. Esto hará que se comprometa para realizar cada uno de los puntos del acuerdo y que las medidas que fueron acordadas son a favor de restablecer una relación, o de cada uno de los involucrados en el delito. Esta satisfacción de poder reparar o resarcir el daño causado puede causar en las partes que decidan pedir u otorgar el perdón, que sea realmente voluntario sin ninguna coacción por parte de nadie y que sea absolutamente personal.

CAPÍTULO VII. APARTATO DESCRIPTIVO DEL TERCER ESTADÍO DE LA ACEPTACIÓN Y LA LIBERACIÓN

En el capítulo anterior hablamos de la serenidad y la recuperación como forma de que despegar la culpa, el rencor e ir realizando una selección de los recuerdos que hacen daño para llegar a un control de la memoria, tener voluntad del perdón y reconciliarse con uno mismo. En el presente capítulo abordaremos el tercer estadio y describiremos la sublimación del conflicto, la meta cognición del conflicto y el júbilo después del procedimiento de mediación por el que pasaron las partes.

En el recorrido de la vida hay conflictos que van marcando las relaciones interpersonales que realizamos con las personas que están a nuestro alrededor y en forma especial, los de lazos de familia en la que se comparten valores, intereses, necesidades y emociones que en algunas ocasiones pueden estar confrontados con los de las otras personas. Es difícil decir que una persona nunca ha tenido un conflicto ¿dónde hay no altercados familiares? es decir, el conflicto es parte de las personas.

Los conflictos son situaciones en la que dos o más personas están en una oposición o desacuerdo por que sus intereses, necesidades o valores no son compatibles, y juegan un papel importante los sentimientos y las emociones, donde las relaciones familiares pueden ser fortalecidas o dañadas de acuerdo a cómo se resuelva el conflicto, como lo comenta (Iglesias Ortuño, 2013).

Cuando se habla del conflicto siempre se piensa que todo es negativo y puede tener connotación positiva, constructiva o buena, para las partes después de llevar una mediación familiar. Al resolver un conflicto puede ser de gran aprendizaje, por lo que a continuación describirnos qué es lo que se puede aprender después de pasar por una controversia familiar.

enfrentar un conflicto no es malo o negativo, más bien es positivo porque puede que las personas que ya lo enfrentaron aprendieran a resolver los problemas con sencillez y sin perjudicar las relaciones familiares.

Por lo que a continuación se describirán las variables de estadio de la aceptación y la liberación.

7.1. Expiación del conflicto

La expiación es la cancelación del conflicto restituyendo la razón a un estado natural, es decir, centrarse en el perdón y el arrepentimiento, volver a tener confianza después de que se viviera una contrariedad. El arrepentimiento es el puente que se tiende al otro para restablecer y revivir el vínculo, el arrepentimiento no puede suprimir los acontecimientos del pasado, aunque el perdón haya sanado las heridas. Por lo tanto, la reconciliación precisa de la verdad, del reconocimiento limpio y generoso de ambas partes, de los sucesos que se vivieron, de las consecuencias que dejaron, de los sentimientos que contienen o dominaron y de las expectativas que ahora se tienen.

Después del arrepentimiento y el perdón puede llegar la reconciliación y puede otorgar la posibilidad de establecer una relación más fuerte, pero para que esta posibilidad sea suficiente, las partes, cuando desean reconciliarse, deberán desarrollar capacidades de las cuales el perdón ha sido la entrada. A continuación, mencionamos algunas:

7.1.1. Confianza

(Hansard, 2013) Comenta que cuando se confía en uno mismo se tienen fuerzas y determinación. Estas cualidades los llevarán muy lejos en la vida. La reconciliación requiere tener confianza en la otra parte para proceder de la mejor manera y no repetir los momentos que estropearon la relación, podrán llevar los acuerdos a los que llegaron después de que pasaron por un proceso del perdón y reconciliación y la confianza en uno mismo para que no vuelva a fallar, para que no estalle de nuevo el conflicto.

(Vinyamata E. C., 2015) Comenta que, sin confianza, la posibilidad de llegar a formular acuerdos es extremadamente difícil, recuperar la confianza de los demás y en sí mismo es muy importante. Si el conflicto ha disminuido la confianza que existió entre las partes es esencial rehacerla. Cuando las partes han pasado por un proceso de mediación, donde se ha otorgado el perdón y existe una reconciliación, la confianza juega un papel significativo para llegar a un acuerdo y, sobre todo, para cumplirlo. Es cuando se habla de un compromiso para cumplirlo y buscar verdaderamente una solución al conflicto y, si así lo ven las partes, esto deriva en confianza y es la clave del éxito de la mediación: el perdón y la reconciliación.

Cuando las partes no tienen confianza será difícil llegar a un acuerdo que tenga éxito en su caso, lo que se haya pactado. La comunicación en la mediación es el componente principal para que se restablezca la confianza. El mediador deberá alentar a las partes para que se establezca el puente de la comunicación. Cuando se logra que las emociones no interfieran en la comunicación entre las partes, ésta progresa notablemente y genera la confianza necesaria, tendrán una mejor capacidad de manejar el conflicto.

La confianza solo se restituye cuando las perspectivas que se han depositado en la otra persona y su forma de comportarse duran un periodo lo suficientemente largo para poder creer en ésta y que esa confianza dé seguridad a las expectativas para que puedan cumplir, esto lo comenta (Rivas, 2012).

7.1.2. Respeto

(Barea , 2013) Define el respeto como la capacidad de reconocerse, apreciarse y valorarse así mismo, al otro y el entorno en el que se desarrolla como ser humano. Admite el reconocimiento de los valores de manera honesta, clara y cierta. Para que una mediación se pueda llevar debe de existir respeto, es la plataforma para que la comunicación pueda fluir y da las condiciones para que puedan aparecer otros valores.

Cuando existe respeto se puede expresar ideas claras considerando el riesgo de la diferencia. En la mediación el respeto es hacia el mediador, a sus intervenciones, sus funciones, reconocer que es la autoridad en el proceso y controla las normas y reglas de la mediación. El respeto es tener una actitud positiva, no criticar, no crear estereotipos, estar dispuestos a comprometerse con los acuerdos.

El respeto favorece la aceptación, el reconocimiento y la autenticidad, promueve los valores de honestidad y dignidad. Para liquidar el temor a un nuevo conflicto, daño, heridas o controversia, se necesita el cuidado y la protección por otro, esto lo concede el respeto.

La reconciliación se activa cuando las personas son prudentes, amables y establecen una comunicación confiable. El valor del respeto va llevando a las partes a que adquieran confianza, esto permitirá que el conflicto se cancele y puedan de forma natural, resolverlo. Saber respetar es indispensable para que exista un verdadero perdón y una relación duradera con las demás personas.

7.1.3. Honestidad

El engaño, la mentira y la ambigüedad de los acontecimientos dan lugar a conflictos y estos se puede evitar, se puede restablecer la confianza cuando existe honestidad de las partes. Las personas honestas reconocen sus limitaciones personales. La honestidad tiene dos aspectos: la autenticidad para crear confianza de la otra parte si se demuestra una actitud de desconfianza o ansiedad, el perdón y la reconciliación pueden darse, pero no fortalecer.

Ser honesto es no aparentar, es mostrarse como son, es hablar con la verdad. Y la sinceridad es ser claro, es una cualidad más grande, autenticidad es respetar los acontecimientos, sentimientos y emociones de cada persona. Se debe tomar en cuenta que una memoria herida daña los recuerdos y predomina el resentimiento, cuando el perdón y la reconciliación se dan es un acto de honestidad con lo que aconteció.

El perdón es honesto, no disimula, no disfraza y no ignora lo sucedido. Cuando los agresores eligen pedir perdón, son honestos y responsables cuando son sinceros y auténticos. El perdón facilitará el reconocimiento honesto de las heridas causadas a la víctima, pero lo más importante para el perdón es la honestidad consigo mismo porque no se puede perdonar a los demás sin perdonarse a uno mismo, como lo comenta (Lillo J. L., Sobre el perdón y la reconciliación: Una perspectiva psicoanalítica, 2014).

La reconciliación exhorta, no exige honestidad, para que pueda existir un perdón auténtico, esto envuelve una actitud para escuchar y ser escuchados donde se reconocen las necesidades de cada uno, es decir, ganar-ganar lo que significa que estamos dispuestos a dar y recibir. Cuando realmente se es honesto al enfrentar un conflicto, éste puede disminuir poco a poco hasta desaparecer.

La honestidad fomenta la confianza y el respeto entre las partes para poder lograr un acuerdo y que al final se sientan satisfechos y puedan ser felices y celebrar el perdón.

7.1.4. Compromiso

El perdón necesita la valentía de las dos partes, sobre todo cuando también se da la reconciliación, es un compromiso para restablecer la relación y darle resistencia, seguridad. Cuando solo una de las partes adquiere el compromiso la relación terminará por mostrar las heridas que nunca se repararon. El compromiso es una responsabilidad mutua de las partes. Las partes asistieron voluntariamente a un proceso de mediación, donde la comunicación fue el puente para restablecer una relación que estaba fracturada.

En este proceso han confiado y cooperaron para buscar alternativas a la solución del conflicto y se comprometieron cuando firmaron un acuerdo, en algunos casos se ratifican en un juzgado, pero más que la imposición legal, la verdadera garantía del cumplimiento del acuerdo es el compromiso personal que va más allá de la participación en el procedimiento de mediación, es el compromiso con ellos mismos y se basa en la confianza,

respeto y la honestidad de cada una de las partes como una forma de madurez e integridad de cada uno.

En la mediación se dieron las condiciones necesarias para que surgiera la empatía y que hubiera entendimiento entre las partes, que se comprendieran los diferentes puntos de vista, que aceptaran, reconocieran y conocieran los intereses y necesidades del otro. Hacer esto implica un alto grado de compromiso con el acuerdo. Esto da a las partes un crecimiento y maduración como personas como lo comenta (Barea , 2013).

Es muy importante reconocer que los componentes para que el conflicto pueda desaparecer son la confianza, el respeto, la honestidad y el compromiso. Si observamos estos valores, demuestran que, al reconocer el daño causado, aceptar la responsabilidad, y mostrar comprensión al dolor causado a los sentimientos se han emprendido acciones para reparar el daño, demostrar por medio de los agresores un cambio de conducta y en algunos casos, cambio de reglas en las relaciones de las partes, que permitirá que el conflicto desaparezca.

Hemos mencionado cuatro componentes importantes para que el perdón y la reconciliación se puedan dar, pero también necesitan un elemento muy importante para que una relación pueda cerrar un círculo: requiere de convivir afectuosamente. Muchas heridas que quedaron después del conflicto solo se pueden sanar si existe cariño y amor. Cuando hay desapego en la relación no se logrará fortalecer cuando se está intentando salvarla, el amor es el elemento necesario para cerrar un el circulo de la reconciliación y el perdón.

Las partes deben tener la decisión de reconciliarse para que el conflicto desaparezca y puedan tener una sana convivencia en paz. Hay que tomar en cuenta que el perdón implica voluntad de trabajar juntos en una relación y regocijarse con alegría, vivir en un ambiente de confianza la cual podrá restablecerse cuando el compromiso es mutuo y existe respeto y honestidad para empezar una nueva vida, no solamente una nueva relación. Todo esto

tendrá un estímulo monumental, que es la libertad, la felicidad, el júbilo que seguirán existiendo en la vida de cada persona.

(Tutu & Tutu, 2013) Dicen que el perdón es la llave para la paz y la libertad. Ayuda a curar la tristeza, restablece la armonía y equilibra la vida de las personas, el perdón es disfrutar la compañía de uno mismo, ser libres. El perdón nos lleva del enojo a la felicidad, nos lleva a resolver conflictos, cancelarlos y poder estar en un estado natural de serenidad para poder vivir con alegría la vida. Perdonar es amarse a sí mismo y a los demás, es contemplar nuevos objetivos y empezar una nueva historia.

7.2. Sublimación del conflicto

La sublimación es un mecanismo de defensa que nos permite convertir el conflicto en un proceso de madurez para poder actuar normalmente, es decir vivir en paz. Convertir el conflicto en un proceso del pasado, ver el proceso del conflicto como un aprendizaje metacognitivo. Los conflictos pasados que no se resuelven pueden transmitir sentimientos de culpa, rencor y odio, y esto dificulta las relaciones personales. Para poder terminar con los conflictos y regresar a un estado de serenidad, cualquier suceso del pasado que haya perjudicado, en el presente hay que liberarlo, como comenta (Clarke, 2008).

Partiendo de que para que exista un conflicto hay por lo menos dos partes, y no se trata de culpar y castigar sino de resolver el problema, es importante implantar mecanismos de prevención y resolución de conflictos. Se trata de convertir en conflicto en experiencias de aprendizaje significativas, es decir tener una oportunidad favorecida y conocer adecuadamente el origen del conflicto, esto los llevara a:

Enfrentar el conflicto, a poder hacer frente al problema y adoptar una actitud positiva, es decir, no negarlo sino resolverlo, dialogar, no usar la violencia, negociar, aprender del conflicto, buscar soluciones que por medio de la mediación se puedan resolver los problemas sin necesidad de llegar a un litigio judicial. Aprender a mediar los conflictos les

ayudará a resolver las fricciones y a consolidar y constituir las relaciones entre los involucrados en el problema, lo cual muy posiblemente provocará una convivencia sana.

En este sentido hay tres aprendizajes que permitirán la resolución de los conflictos:

7.2.1. Aprender a sentir

Cuando se quiere aprender algo modificador o nuevos frecuente que se pueda pensar que puede resultar difícil incorporarlo a un nuevo pensamiento, actitud o forma de comportarse. Dependerá de la capacidad para superar cosas nuevas, aprender a vivir, liberarnos de traumas rencores que no impidan despegar y evolucionar.

(Vinyamata E. C., 2015) Comenta que muchas veces el origen de los conflictos tiene que ver con la forma de pensar, dependerá de la mente de las personas y de los corazones de las personas que los llevará a vivir de una manera u otra, vivir en un estado de guerra constante o de forma pacífica y tranquila. Aprender a sentir es conocer las emociones, conocer mi Yo, conocer el Tú, desarrollar empatía, comprensión y la ayuda. Para que se pueda dar será necesario desarrollar habilidades como:

- Identificar sentimientos, permitirá ir más allá del conflicto y tener un abanico de posibilidades para resolverlo. Descubrir cuáles son las formas posibles para la resolución del conflicto va a vincular la autoestima con el aprendizaje, en lugar de pensar en tener la razón se aprenderá a escuchar y a aprender de las personas a la que se escucha. Identificar los sentimientos es también aprender de la otra parte, es un camino para construcción de relaciones sanas con sus semejantes.
- Saber ayudar y dejarse ayudar, cuando es difícil para las personas resolver sus diferencias por ellas mismas, un tercero neutral puede ayudarles a resolver el problema. Con la ayuda de un mediador puede resultar más fácil encontrar la solución a los conflictos, llegando a un acuerdo entre las partes. Este profesional

debe ser imparcial, igualmente distante o significativo para las dos partes, como lo comenta (Rivas, 2012)

- Expresar emociones apropiadamente dependerá para la solución de los conflictos, es decir, expresar sinceramente nuestra experiencia y evitara atacar a los demás. Comunicar los sentimientos y necesidades sin caer en la idea que el conflicto es una competencia, cuando se expresan las emociones se tiene más posibilidades de ser escuchados.
- Manifestar el valor de las palabras por favor, gracias, perdón es tener una actitud mental, es encaminar nuestros sentimientos y emociones para lograr una serenidad y esto manifiesta el grado de madurez que nos hace comprender que en la vida no solo es ganar, sino ser felices y vivir en paz
- Experimentar y disfrutar la vida. Ser felices se logra cuando dejamos de culpar a los demás, dejamos atrás el rencor, el dolor y la amargura, nos convertimos en personas capaces de liberar los malos momentos y de tener fortaleza para una vida mejor

Crear relaciones afectuosas fuertes permitirá ser más bondadosos, comprensivos, a mejorar la autoestima y contribuirá a tener sentimientos positivos. Es poder comprobar que se puede sobreponer a las dificultades y momentos dolorosos, aprender a con claridad lo que está bien o mal y tener una visión serena que llevará a tener paz y una sana convivencia.

7.2.1. Aprender a pensar

La capacidad de crítica, autocrítica, trabajo en equipo y creatividad

- Contar la historia y escuchar la historia, cada una de la parte vive la historia del conflicto de diferente manera, se manifiestan sentimientos y emociones diferentes, cada uno tiene su versión y su verdad, por lo que es importante escuchar para identificar cual es el origen del conflicto y así, poder trabajar para encontrar una solución a la controversia, como lo explican (Gorjón & Steele, 2012)

- Propuesta de soluciones al conflicto, cada una de las partes debe expresar sus intereses y necesidades para ir generando las opciones para la solución del conflicto e ir concretando un futuro acuerdo. Es importante mencionar que las opciones deben ser viables, válidas y satisfactorias para ambas partes.
- Desarrollar el diálogo, la comunicación es una herramienta necesaria para potencializar y analizar los conflictos, es la clave para que una mediación funcione correctamente, es un espacio donde las partes podrán ver sus coincidencias y diferencias del conflicto, esto permitirá el equilibrio entre la forma de pensar y de sentir entre las partes.
- Reconocer y aceptar errores, cuando esto aparece la parte comprende y ejerce su capacidad de reconocer, considerar a otros y preocuparse por ellos, como lo expresan (Baruch & Folger, 2010). Es decir, concentrarse en las necesidades de la otra parte, el reconocimiento es un gran paso para que las partes puedan empezar a negociar un acuerdo.
- Aprender a ser asertivo, facilitar la comunicación y aprender a proponer soluciones positivas, reflexionar y generar confianza en las partes implicada en el conflicto, tener capacidad de escuchar y paciencia para poder llegar a un acuerdo asertivo para todos.
- Trabajo en equipo llevara a encontrar mejores soluciones al conflicto.
- Aceptar círculos de ayuda cuando se necesite de otros profesionales como: médicos, psicólogos, terapeutas, conflictólogos, etc., cuando los conflictos de mayor complejidad encuentran justificación para solicitar la intervención de ayuda externa de acuerdo con (Vinyamata C. E., 2015).

7.2.3. Aprender a pensar de manera ética

Saber qué está bien y qué está mal, sentir que debemos hacer el bien y evitar el mal.

- Trabajar y resolver los conflictos. Hablar en forma respetuosa con la persona con la que se generó el conflicto, en forma privada, evitar que el conflicto crezca, escuchar lo que la persona necesita, negociar en forma clara, demostrar que se quiere solucionar el conflicto y en caso que no lo puedan solucionar, pedir ayuda, ya sea la de un mediador o en su caso profesionales especialistas de acuerdo con cada caso.
- Identificar estados de ánimo, se trata de conocer cómo se sienten las personas cuando enfrentan un conflicto porque habrá ocasiones que el estado de ánimo de las personas no les permitirá pensar asertivamente para poder solucionar la controversia, por lo que es conveniente estar serenos para poder llevar mejor el diálogo.
- Favorecer la escucha, poner atención a lo que la persona está expresando o tratando de decir, es importante entender su posición porque siempre la historia del conflicto tiene dos caras. Que te escuchen y saber escuchar es la parte central para poder llegar a la solución de los conflictos. Escuchar con atención y dar las respuestas adecuadas es el arte de dialogar llevado a su máxima expresión, este acto tiene el poder de que el estado interior cambie, según lo expresa (Hansard, 2013).
- Ayudar a los demás, después de una mediación las pares pueden comprender el significado del conflicto porque son ellas las que controlan las decisiones de su vida, tienen la posibilidad de trabajar en sus deseos y necesidades, facilita la comunicación entre las partes en la búsqueda de soluciones inteligentes y creativas, coopera para llegar a un acuerdo.

Al solucionar un conflicto las partes adquieren la capacidad de solucionar futuros conflictos y pueden orientar a otras personas para que acudan con profesionales de la mediación para que les puedan ayudar a encontrar solución a sus conflictos de una manera rápida y sencilla. (Baruch & Folger, 2010) comentan que, la capacidad de un grupo para encontrar soluciones nuevas e innovadoras a los problemas difíciles es sobremano importante en la resolución constructiva de los conflictos.

Estas áreas de aprendizaje permitirán manejar los conflictos y vivir mejor, podrán pasar a la siguiente etapa donde los participantes en el conflicto podrán encontrar la aceptación y la liberación del problema, podrán disfrutar en plenitud la vida. Sin ningún vínculo, y podrán ser agentes de cambio para otras personas, porque podrán orientar en forma asertiva a la solución de los conflictos, podrán contar su historia sin dolor o rencor, y en su caso serán promotoras del perdón y como les favoreció el poder llegar a un momento tan importante en su vida, vivir libres y felices.

El aprendizaje que deja el conflicto a las personas con opiniones diferentes es que pueden llegar a un acuerdo, a vivir en paz. Brinda a las personas la posibilidad de hacerse responsables, tomar decisiones, encontrar soluciones, a ser racionales, el aprendizaje del conflicto es un camino para convivir en armonía. Cuando después del conflicto se decide perdonar se podrá vivir con confianza, respeto, honestidad y compromiso con uno mismo y los demás.

7.3. Júbilo

La forma de sentir el júbilo es sentir paz interior, la sensación de plenitud y libertad que se muestra desde la recóndita aceptación del perdón, de la vida de uno mismo. Al aceptar el perdón, aceptas también todo lo que encierra: las personas que te rodean tal y como son, sus preferencias, su manera de sentir, el pasado, esto es paz. Regresar al estado natural de la mente y sentir la armonía, la alegría por vivir y el existir.

El perdón permite encontrar la paz interior, con todos los efectos positivos que perdonar lleva, ser más dinámico, vital y entusiasta. Cuando ya se ha superado el fracaso y la ira, generalmente aparecen ganas de realizar o empezar nuevos proyectos de vida. Es muy probable que después del perdón se haya recobrado vitalidad, esto dará más energía que permitirá tener una vida más fácil y poder ocuparse de otros asuntos que estaban postergados desde hace un tiempo.

Quienes pasan por el proceso del perdón se van convirtiendo en alquimistas al transformar su baja calidad de conciencia en una fuente de sabiduría. La alquimia es el poder de transformar algo común en algo especial, de acuerdo a la definición de (Palmer, 2014).

A Continuación, mencionaremos algunos aspectos que se transforman después del perdón.

7.3.1. Pasar a la acción

Después de que desaparece la negatividad de los pensamientos, los sueños se convierten en algo posible de realizar. Enseguida de haber pasado por el proceso del perdón, los rencores del pasado no son obstáculos para pasar a la acción. Todos los sentimientos negativos como la culpa, la ira, el rencor, el resentimiento, la venganza, etc., que impedían sentirse libre y en pleno disfrute de la vida, se han quedado atrás. Y si aparecieran de nuevo ya se sabe cómo liberarse de ellos.

Los sentimientos positivos que estaban bloqueados se vuelven, poco a poco, transforman las relaciones con uno mismo y con los demás. El perdón lleva más allá del conflicto que se generó entre las partes y permite a la consciencia extenderse a ver las cosas de forma diferente, sentirse responsables de lo que se siente y de lo que se vive, elevar los pensamientos permite madurar y reflexionar, como lo comenta (Lumbrera, 2015).

Vivir el presente es un verdadero placer, cuando se está conectado con la alegría por la vida se alcanza un sentimiento que beneficia cualquier acción que se quiera iniciar. Se han liberado los impulsos de odio y se puede enfocar a realizar nuevos proyectos u objetivos. Vivir plenamente el momento, estar en armonía con el pasado, el presente y el futuro, es sentir confianza, tener una mente abierta y un camino con más sabiduría.

7.3.2. Descubrir su propio potencial

Transformar los sentimientos en conocimientos permitirá tener una oportunidad de crecimiento y experiencia con los seres queridos y con todas las personas que lo rodean.

Descubrir cuáles son las competencias y las habilidades que se tienen para resolver conflictos y analizar todas estas posibilidades hará a la persona sentirse libre. El perdón libera energías, lo que antes parecía difícil ahora resulta fácil y al alcance, se puede realizar y ser un punto de partida para realizar sus objetivos o sus sueños.

Es el momento de hacer cambios, de seguir adelante y hacer cosas positivas en la vida, por la salud física y espiritual, por las necesidades e intereses que se tienen, vivir sanamente, por un bienestar general. Descubrir que es algo más que una víctima, reconocer al ofensor que es algo más que un agresor o el autor responsable de las heridas que se sufrieron, que es un ser humano con sus propias heridas, y tristezas, como lo explica (Menninger, El proceso del perdón, 2009).

7.3.3. Realizar sueños

Cuando se quieren cumplir sueños es importante visualizar creativamente lo que se desea, hay que tomarse algunos momentos de serenidad y visualizar con detalle lo que le gustaría hacer en la vida, hay que escribirlo para tener una armonía total con lo que se sueña y cuándo y cómo lo puede realizar. Hay que tener sueños concretos y enfocarse en la realización activa. Por ejemplo, escribir una carta desarrollar alguna actividad o trabajo, hay que escribir lo que se desea y como se va a realizar, hay que enfocarse y empezar a realizarlos.

(Hansard, 2013) comenta que la vida es rápida y en ocasiones se empeña en buscar con dificultad sentido a la presencia de la serenidad y razón. Intentar descubrir los sueños con serenidad y vivir la vida con serenidad que se ha tenido el valor de soñar. Ser objetivo con los sueños y consigo mismo, es valer por sí solo, se deja sugerir por su conciencia y vive en natural serenidad.

7.3.4. Agrandar la voluntad

Para poder tener más fuerza para realizar sus sueños hay que ocupar el tiempo en actividades que le gusten o favorezcan, como la pintura, la cocina, la música, el baile, algún deporte en el que pueda expresarse más allá de lo cotidiano. Cuando se busca un objetivo se goza de una armonía y se visualiza el motivo por lo que te gustaría practicar, en este momento se crea una realidad dirigida a una experiencia nueva.

Experimentar la forma de realizarse y, sobre todo, cuando se alcanza, se vive en agraciada de poder ser un ejemplo para los demás en forma natural, sin necesidad de decirlo. Ser uno mismo es el mayor logro que una persona pueda tener, aceptarse como es, liberarse del miedo y transformarlo en confianza y el despego de todas las emociones negativas, se puede conseguir por medio de la familia, la profesión o el trabajo, hay que tener voluntad para cambiar y permitir ver que, sencillamente, se está proyectando al mudo de los pensamientos y creencia de cómo son las cosas, (Tipping, 2013).

7.3.5. Relaciones armoniosas

Después del proceso del perdón, es frecuente sentir que se han reconciliado consigo mismos, pero las relaciones que se tenía suelen estar fracturadas, por lo que es conveniente fomentar la armonía, el respeto y el amor entre las personas a las que se quiere. Para esto hay que fomentar la paz y convertir las relaciones en algo sano. Porque ahora ya se tiene confianza y, sobre todo, capacidad de emprender nuevos proyectos sin lastimar a nadie.

Buscar a las personas con las que se sienta a gusto, que se juzguen y se acepten como son, es posible que después del perdón, se sienta comprensión, aceptar los sentimientos como amor, la armonía, la empatía es normal, es una nueva experiencia y hay que tomar la libertad de aceptarlas o no. (Monbourquette J. , 2012).

Cuando las personas no se sienten felices buscan relaciones disfuncionales o insatisfactorias, pero al recobrar la autoestima, la confianza, el equilibrio, se retoma el deseo de mantener

relaciones positivas. Cuando se realiza el proceso del perdón y se arreglan los conflictos se experimentan cambios profundos y estos se reflejan con los demás, se conquista la libertad de rodearse de personas con las que se pueda vivir con sencillez, franqueza y comprensión. Todo lo que haces con alegría y en medio de la luz de tu alegría natural, los demás se sienten alegres, como lo comenta (Hansard, 2013).

7.3.6. La inteligencia después del perdón

Cuando se conoce la naturaleza y beneficios del perdón se pueden enfrentar nuevos retos con seguridad, cuando se conquista la libertad después del perdón, la vida puede estar llena de satisfacciones y se podrá percibir la bondad de los demás, esto permitirá percibir una situación negativa de una positiva. Conocer el significado de la vida, es estar en contacto con la serenidad y la libertad.

Cuando se empieza a ver el mundo a través del perdón, lo que antes era motivo para ocasionar una discordia y rencor se convierte en una oportunidad de reparación y mayor intimidad. La vida se convierte en una oportunidad de aprendizaje, de sanar, de reconquistar, de restablecer, de restaurar es cierto que cuando se lastima a otros se lastiman ellos mismos, pero también es cierto que cuando se ayuda se ayudan ellos mismos, (Tutu & Tutu, 2013).

7.3.7. La felicidad después del perdón

El perdón provoca un estado de liberación, de agilidad, de satisfacción y felicidad. En la mayoría de los casos las personas vuelven a ser optimistas, a reír inclusive de los momentos difíciles por los que pasaron. Cuando se pasa por el proceso del perdón se exteriorizan sensaciones de placer y felicidad. El perdón es un alivio y crea condiciones para que se produzca un acercamiento positivo a la vida y permite recuperar y conservar buena salud física y mental.

Cuando el perdón es auténtico, todos se armonizan: la salud física, la emocional mental y la espiritual. La persona se abre a lo vivido, la experiencia de liberarse de los sentimientos negativos se manifiesta en las personas de forma responsable y lo proyectan hacia una nueva vida. Empieza una celebración de alegría y júbilo. La celebración es una forma de recuperar el orden y las ganas de vivir.

En la celebración, la memoria y la restitución se convierten en una forma poderosa para querer ayudar a las víctimas que han pasado por conflictos, para que recuperen la justicia y la verdad. Hacer memoria es una forma poderosa de librar y avalar un futuro mejor. Una actividad después del proceso, Celebrar el perdón, es una acción encaminada a reforzar su práctica y adquirirlo como hábito, consiste en felicitarse, gozar con el resultado obtenido, y tal vez, darse un premio que le marque el reconocimiento de que está un paso adelante en el camino de su madurez como lo comentan (Vázquez, González, Ríos, & Jiménez, 2013).

(Lumbrera, 2015) Comenta que pedir perón desarrolla la humildad, la paz, la armonía, la gratitud, y la comprensión y es una fuente de evolución física y mental. El perdón es valorar cada momento, es estar en paz, ser feliz celebrar con júbilo.

CAPÍTULO VIII.- COMPROBACIÓN CUANTITATIVA MEDIANTE ENCUESTA

El problema a estudiar lo hicimos de una forma empírica, realizamos la descomposición de las variables y una encuesta. La elaboración del instrumento fuera en forma de afirmaciones para que los mediados se sientan identificados con el proceso y sientan cuándo lo estén llenando una conexión de ellos y el instrumento porque se habla en primera persona.

Una vez que ya tuvimos el instrumento, se procedió a realizar las citas con los mediados para poder pactar el día y la hora para el llenado del instrumento. Ya con la cita pactada se procedió a realizar las muestras como se detalla a continuación.

8.1. Método

En esta investigación es la encuesta, el instrumento que utilizamos fue el cuestionario, es un instrumento utilizado en la investigación social en el que se apoyan diferentes técnicas de recopilación de datos de, (Ander-Egg, 2003). Este es un instrumento que nos permite conocer todo el proceso de vivencias del perdón en una persona que ha pasado en un proceso de mediación familiar.

(Rodríguez Burgos, 2012) Comenta que la encuesta es un método utilizado por medio de la aplicación de un cuestionario estandarizado es como se recolecta información de acuerdo con los objetivos particulares que se hayan fijado.

Es decir, por medio del cuestionario realizamos preguntas para que los mediados los mediados nos dieran información de cuáles son los elementos del perdón en una mediación familiar y en qué etapa aparecen o se manifiestan. Los cuestionarios consisten en un conjunto más o menos amplio de preguntas formuladas con el propósito de conseguir respuestas sobre un tema o problema específico (Ander-Egg, 2003).

En la investigación social, las escalas miden aspectos como opiniones y actitudes Rodríguez y Hinojosa (2014) la opinión es la forma en que cada individuo piensa de lo que se les está preguntando y la actitud es la intención que se tiene sobre algo aprendido que lleva al individuo reaccionar de forma diferente ante diferentes personas, objetos, situaciones o problemas, cuando les afecta a ellos.

En la investigación a realizar hemos medido la opinión y observando la actitud de las personas encuestadas, para poder analizar los datos obtenidos e informar de los resultados obtenidos de la investigación.

Para ello hemos utilizado la escala de Likert: que es una escala ordinal que mide un escalonamiento de actitudes. Son afirmaciones que guardan relación directa con el objeto de estudio sin importar la exactitud del juicio. La escala de Likert son un conjunto de reactivos presentados en forma afirmativa y a la respuesta se les da un valor numérico, es una escala de cinco posibilidades de acuerdo con (Hinojosa Cruz & Rodríguez Larragoity, 2014).

Las personas a investigar respondieron a cada una de las afirmaciones graduadas con nivel de intensidad e con cinco respuestas donde aprueban o no la afirmación.

8.2. Participantes

Los participantes de la muestra fueron mediados del Centro de Litigación y Mediación de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. La selección fue aleatoria.

8.3. Muestra

La selección de la muestra se llevó a cabo de acuerdo con las estadísticas del Centro de mediación de san Pedro Garza García Nuevo león del año 2015 (Anexo 1).

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" o sea el número total de casos esperados (Por ejemplo, en el año 2015), para eso deben revisar los datos estadísticos del Centro de Mediación de San Pedro Garza García. La población es finita, es decir conocemos el total de la población y necesitamos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería: (Herrera Catellanos , 2015)

- N = Total de la población = 320
- $Z\alpha = 1.645$ al cuadrado (si la seguridad es del 90%)
- p = proporción esperada (en este caso 10% = 0.10)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.10 = 0.90)
- d = precisión (en su investigación use un 10%).

Muestra = 57.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (n_1) Z\alpha^2 * q} = 57$$

$$n = \frac{320 * 1.65^2 * 0.10 * 0.90}{0.10^2 (320 - 1) + 1.65^2 * 0.10 * 0.90} = 57$$

Se seleccionó de manera independiente a cada uno de los participantes y de manera aleatoria. En el proceso de aplicación de la muestra fue de del 17 de enero al 22 de septiembre de 2016. Se enviaron las 57 encuestas por correo electrónico y solo se contestaron correctamente 52 por lo que se procedió a realizar el análisis correspondiente.

Antes de realizar la muestra final se realizaron dos pruebas piloto

8.4. Instrumento preliminar

El diseño del instrumento preliminar contiene instrucciones, datos generales, está dividido en tres etapas y 25 ítems (Véase. Anexo 2).

8.5. Prueba piloto uno

La muestra de la prueba piloto uno se realizó con un mediado, el procedimiento fue el siguiente:

- Se le explicó el motivo por el cual solicitamos su ayuda para llenar el cuestionario era con fines académicos.
- Que era confidencial; que el instrumento
- Está dividido en tres: la primera antes del inicio de la mediación, la segunda durante la mediación y la tercera cuando termina la mediación.
- Se le mostró el instrumento y se le dijo: ¿quiere que se lo lea y yo lo voy llenando? ¿O usted lo lee y llenando? Su respuesta fue la segunda.
- Se le pidió que, si alguna palabra o pregunta no entendía que lo dijera, para hacer las correcciones necesarias.
- Que se tomara el tiempo necesario.

Después de esta introducción se le dio el cuestionario al mediado para su llenado.

8.6. Resultados de la prueba piloto uno

El primer mediado terminó de llenar el cuestionario en 9'09 minutos, se le preguntó si el instrumento era claro, a lo que respondió que sí, y que si hubo alguna pregunta que no entendió, a lo que contestó que no. Después del llenado del cuestionario se le agradeció el

apoyo brindado para la investigación que estamos realizando con fines académicos. Las muestras fueron de carácter privado y confidencial.

La primera muestra se realizó el día martes 5 mayo de 2015 a las 13: 00 pm en una sala privada del lugar de trabajo del mediado, con una duración de 9:09 (nueve minutos con nueve segundos).

Y la segunda muestra se realizó el día 13 de mayo de 2015 a la 11:00 am en la oficina del centro de mediación de FACDYC. La cita se realizó en el centro de mediación porque cuando una de las mediadoras les realizó la llamada telefónica para solicitarles su apoyo, les comentó que se podría realizar el llenado del instrumento en un lugar de su preferencia y dijeron que para ellos era más fácil ir a la facultad.

Se les explicó el procedimiento igual que al mediado anterior.

Al terminar el llenado de los cuestionarios se les hicieron las mismas preguntas, y las respuestas fueron similares a las del primer mediado.

8.7. Correcciones de la prueba piloto uno

Al revisar el instrumento nos dimos cuenta de varios errores y correcciones, y se realizó lo siguiente:

- En la parte de las preguntas demográficas se cambió la palabra género por la palabra sexo.
- En la primera etapa del cuestionario en la pregunta número dos se agregó la palabra me (Forma átona del pronombre de primera persona).
- En la pregunta cinco se elimina la palabra me.
- En la pregunta ocho se corrige la palabra siento
- En la pregunta nueve se cambia el artículo por el pronombre.

- En la segunda etapa de cuestionario en la pregunta doce se elimina la preposición que.
- En la pregunta catorce se cambia el pronombre tú por mi (adjetivo posesivo de primera persona).

8.8. Prueba piloto dos

El instrumento de la prueba piloto dos (véase Anexo 3). La prueba piloto dos corregida la vamos aplicar con los mediadores del Centro de Mediación de San Pedro Garza García, Nuevo León.

En ocasiones en las Ciencias Sociales es necesario medir y cuantificar la expresión de un constructo (culpa, molestia, enojo recuerdos...que es imposible medirlo de forma explícita o directa. Para realizar su medición utilizamos los ítems de una misma variable, les sumamos sus valores obteniendo una puntuación total.

Pero cuando los ítems son sumados para formar una escala es necesario demostrar previamente que existe consistencia interna entre dichos ítems. Es decir, todos los ítems deben medir un mismo constructo y por lo tanto estarán correlacionados entre sí. Por lo que utilizamos para medir su validez utilizamos la escala de alfa de Cronbach.

(Frías-Navarro, 2014) La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Por lo que después de haber realizado los cambios a la prueba piloto uno se llevó a cabo la validez de las variables utilizando el programa SPSS, que es un instrumento de análisis cuantitativo de datos, obteniendo los siguientes resultados.

Resultado del primer estadio de la molestia e ira.

**Resumen del procesamiento de los casos
primer estadio**

		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
Total		5	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
-.015	10

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativos, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones del elemento

**Resultado del segundo estadio de la
serenidad y recuperación**

Resumen del procesamiento de los casos

segundo estadio

	N	%
Casos Válidos	5	100.0
Excluidos ^a	0	.0
Total	5	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.772	7

Resultado del tercer estadio de la aceptación y liberación

Resumen del procesamiento de los casos
tercer estadio

		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	5	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	8

8.9. Primeros resultados

La primera variable según el Alfa de Cronbach no tiene validez, por lo que se evaluarán los ítems referentes al constructo.

La segunda y tercera variable, según el Alfa de Cronbach, sí tienen validez por lo que no se les harán modificaciones a los ítems y se procederá a la aplicación del instrumento con estas afirmaciones.

Observamos que el primer estadio de la molestia e ira no tiene validez por lo que hicimos una revaloración de las afirmaciones del cuestionario. Después de que realizamos la prueba

piloto uno y las personas que nos ayudaron con su llenado, nos dijeron que se entendía fácilmente,

El primer estadio de la molestia a la ira se eliminaron las afirmaciones:

El número dos: Una vez que inició el proceso de mediación me siento menos culpable.

El número cuatro: Durante el proceso de mediación me siento menos molesto

El número seis: Durante el proceso de mediación me siento menos enojado y no podía entender lo que pasaba.

Primero: Se eliminaron porque al realizar la validez con el Alfa de Cronbach con estas afirmaciones no nos daba validez.

Segundo: Eliminamos estas tres variables y nos da la validez del constructo.

Tercero: Por lo que consideramos que se estaban repitiendo las afirmaciones.

Eliminamos los ítems del instrumento con las correcciones anteriores y con la validez del Alfa de Cronbrach quedó de la siguiente forma.

**Resumen de procesamiento de casos primer
estadio**

		N	%
Casos	Válido	3	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	3	100.0

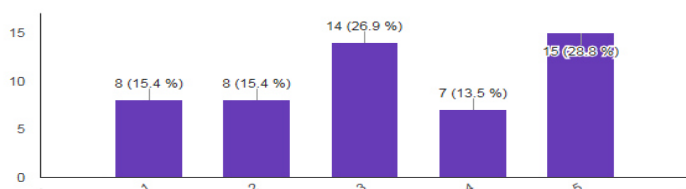
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	7

Ya con el instrumento validado se procedió con su aplicación, consta 22 ítems y es el que enviamos a 57 mediadores del Centro de Mediación de San Pedro Garza García, se envió vía correo electrónico y se recibieron 52 encuestas completas por lo que se procedió a su análisis. Instrumento corregido véase Anexo 4.

8.10. Análisis de resultados de la encuesta.

Al iniciar el procedimiento de mediación, me sentía culpable (52 respuestas)



Gráfica 1. Me sentía culpable

La gráfica muestra que un 28.8%, completamente de acuerdo se sentían culpables se, el 26.9. % en ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 15.4% poco y nada de acuerdo, el 13.5 % muy de acuerdo. Cuando se inicia un procedimiento de mediación los mediadores llegan con culpa por el conflicto en el que están inmersos.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

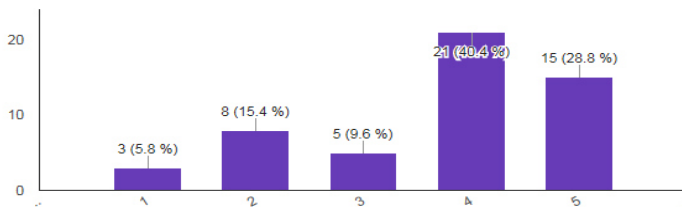
Antes de iniciar el proceso de mediación me sentía culpable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	8	14.0	15.4	15.4
	Poco de acuerdo	8	14.0	15.4	30.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	24.6	26.9	57.7
	Muy de acuerdo	7	12.3	13.5	71.2
	Completamente de acuerdo	15	26.3	28.8	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 2. Me siento culpable.

La tabla 2, muestra la representación numérica de las frecuencias y el porcentaje valido.

Al iniciar el procedimiento de mediación, me sentía molesto con la situación
(52 respuestas)



Gráfica 2. Me sentía molesto.

La gráfica 2 muestra que un 40.4%, se sentían molestos, el 28.8% completamente de acuerdo, el 15.4% poco de acuerdo, el 9.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.9% nada de acuerdo. Los participantes del conflicto llegan molestos con la situación y se ve claramente en la gráfica.

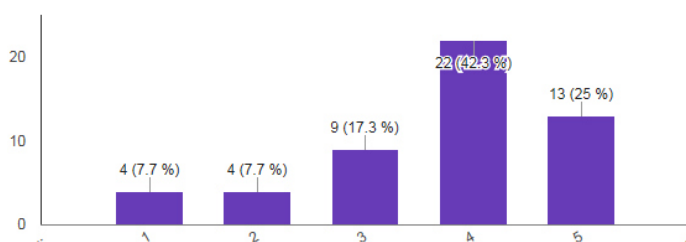
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Al iniciar el proceso de mediación, me sentía molesto con la situación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	3	5.3	5.8	5.8
	Poco de acuerdo	8	14.0	15.4	21.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.8	9.6	30.8
	Muy de acuerdo	21	36.8	40.4	71.2
	Completamente de acuerdo	15	26.3	28.8	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 3. Me sentía molesto.

La tabla 3, muestra la representación las frecuencias y el porcentaje válido.

Al iniciar el procedimiento de mediación, sentía enojo y no podía entender lo que pasaba
(52 respuestas)



Gráfica 3. Sentía enojo.

La gráfica muestra que el 42.3% de los mediados sentían enojo, el 25% completamente de acuerdo, el 17.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.7% nada y poco de acuerdo

respectivamente. Los mediados llegan enojados y esto impide algunas veces ver claramente el conflicto.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

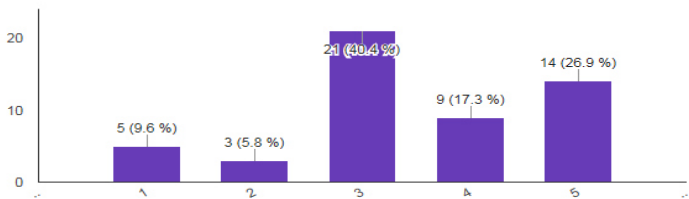
Antes de iniciar el proceso de mediación sentía enojo y no podía entender lo que pasaba					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	4	7.0	7.7	7.7
	Poco de acuerdo	4	7.0	7.7	15.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15.8	17.3	32.7
	Muy de acuerdo	22	38.6	42.3	75.0
	Completamente de acuerdo	13	22.8	25.0	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 4. Sentía enojo.

La tabla 4, muestra la representación de frecuencias y porcentaje válido.

Al iniciar el procedimiento puedo entender lo que paso me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó

(52 respuestas)



Gráfica 4. La ira disminuyó.

La gráfica muestra que el 40.4% de lo mediados no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.9% está completamente de acuerdo, el 17.3% muy de acuerdo, nada de acuerdo el 9.6%

y el 5.8% poco de acuerdo. Cuando se inicia el procedimiento empieza a bajar el nivel de enojo, pero existe cierta confusión para entender el conflicto.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Al iniciar el procedimiento puedo entender lo que pasó, me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó

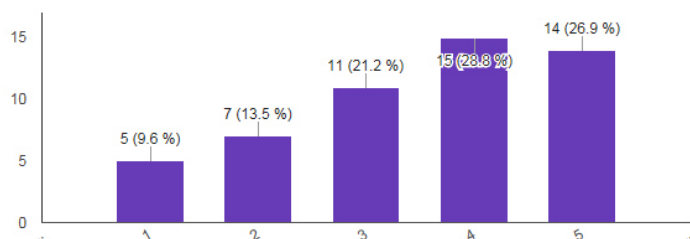
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	5	8.8	9.6	9.6
	Poco de acuerdo	3	5.3	5.8	15.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	36.8	40.4	55.8
	Muy de acuerdo	9	15.8	17.3	73.1
	completamente de acuerdo	14	24.6	26.9	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 5. Me siento mejor cuando la ira disminuyó.

La tabla 5, muestra la representación de frecuencias y porcentaje válido.

Al iniciar el procedimiento de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.

(52 respuestas)



Gráfica 5.Recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.

La gráfica 5, muestra que el 28.8% de los mediados está muy de acuerdo, el 26.9% completamente de acuerdo, el 21.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.5% poco de acuerdo y el 9.6% nada de acuerdo. Los recuerdos están presentes al inicio del procedimiento y son una pieza clave para poder entender el conflicto

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

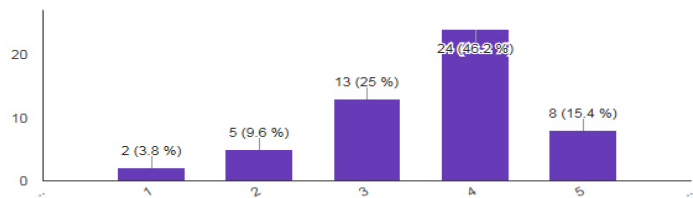
Antes de iniciar el proceso de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	5	8.8	9.6	9.6
	Poco de acuerdo	7	12.3	13.5	23.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	19.3	21.2	44.2
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	73.1
	Completamente de acuerdo	14	24.6	26.9	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 6. Recordaba con frecuencia las cosas que me hacen daño.

La tabla 6, muestra la representación numérica de frecuencias y porcentaje válido.

Durante el procedimiento de mediación,puedo expresar el conflicto sin que me duela recordarlo y me siento tranquilo

(52 respuestas)



Gráfica 6.Puedo expresar el conflicto

La gráfica muestra que el 46.2% de los mediados está muy de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% completamente de acuerdo, el 9.6% está poco de acuerdo y nada de acuerdo el 3.8%. Poder expresar el conflicto, los recuerdos y los sentimientos negativos da tranquilidad al ser escuchado.

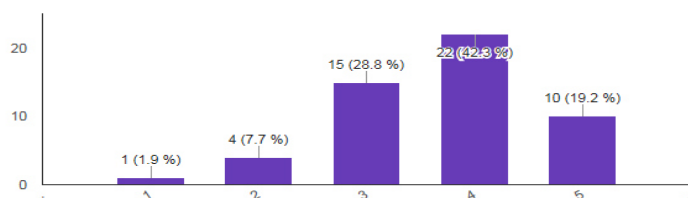
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el proceso de mediación puedo expresar el conflicto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	2	3.5	3.8	3.8
	Poco de acuerdo	5	8.8	9.6	13.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22.8	25.0	38.5
	Muy de acuerdo	24	42.1	46.2	84.6
	Completamente de acuerdo	8	14.0	15.4	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 7. Puedo expresar el conflicto.

La tabla 7. Muestra la representación numérica de las frecuencias y el porcentaje válido

Durante el procedimiento de mediación, el enojo disminuyó poco a poco
(52 respuestas)



Gráfica 7.El enojo disminuyó

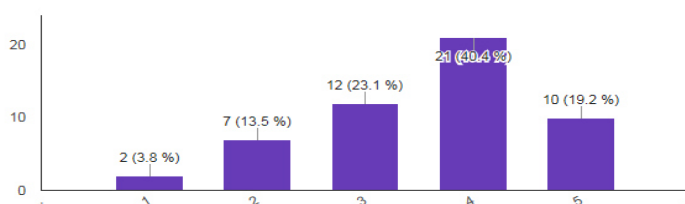
La gráfica muestra que el 42.3% de los mediados está muy de acuerdo, el 28.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.2% completamente de acuerdo, el 7.7% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. El enojo va disminuyendo después de que se empieza a hablar sobre el conflicto. Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

El enojo disminuyó poco apoco durante el proceso de mediación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	4	7.0	7.7	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	26.3	28.8	38.5
	Muy de acuerdo	22	38.6	42.3	80.8
	Completamente de acuerdo	10	17.5	19.2	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 8. El enojo disminuyó.

La tabla 8, Muestra la representación numérica de frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el procedimiento de mediación, mi relación mejoro (52 respuestas)



Gráfica 8. Mi relación mejoró.

La gráfica muestra que el 40.4% de los mediados está muy de acuerdo, el 23.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.2% completamente de acuerdo, el 13.5% poco de acuerdo y el 3.8% nada de acuerdo. Cuando se inicia la mediación y empieza la comunicación la relación entre los mediados mejora.

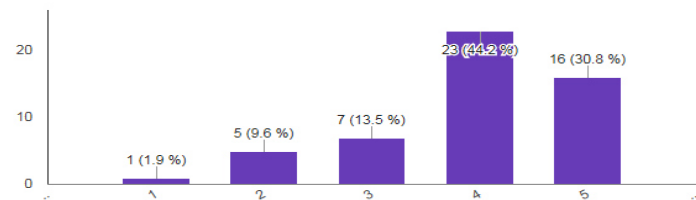
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el proceso de mediación mi relación familiar mejoró					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	2	3.5	3.8	3.8
	Poco de acuerdo	7	12.3	13.5	17.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	21.1	23.1	40.4
	Muy de acuerdo	21	36.8	40.4	80.8
	Completamente de acuerdo	10	17.5	19.2	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 9. Mi relación mejoró.

La tabla 9, muestra la representación numérica de frecuencias y porcentajes válidos.

Durante el procedimiento acepto mi responsabilidad en el conflicto
(52 respuestas)



Gráfica 9. Acepto mi responsabilidad.

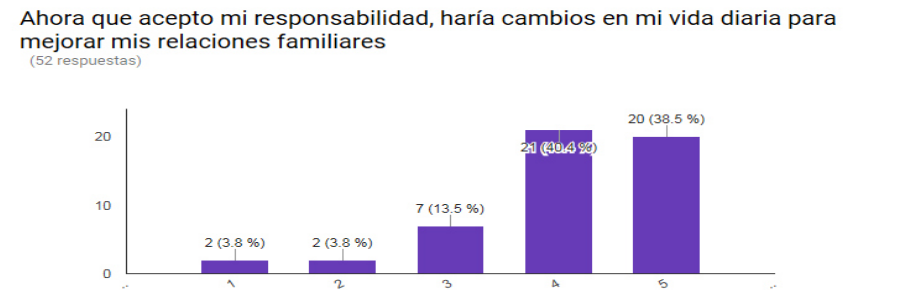
La gráfica muestra que el 44.2% de los mediados está muy de acuerdo, el 30.8% completamente de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.6% poco de acuerdo y 1.9% nada de acuerdo. Aceptar la responsabilidad del conflicto es como poco a poco se empieza a darle solución.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Acepto mi responsabilidad en el conflicto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	5	8.8	9.6	11.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	12.3	13.5	25.0
	Muy de acuerdo	23	40.4	44.2	69.2
	Completamente de acuerdo	16	28.1	30.8	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 10. Acepto mi responsabilidad.

La tabla 10, muestra la representación numérica de las frecuencias y el porcentaje válido.



Gráfica 10.Haría cambios en mi vida.

La gráfica muestra que el 40.4% de los mediados está muy de acuerdo, el 38.5% está completamente de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 3.8% poco y nada de acuerdo respectivamente. Empezar a realizar cambios en la vida de los mediados es una señal de que el procedimiento empieza a dar resultados.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

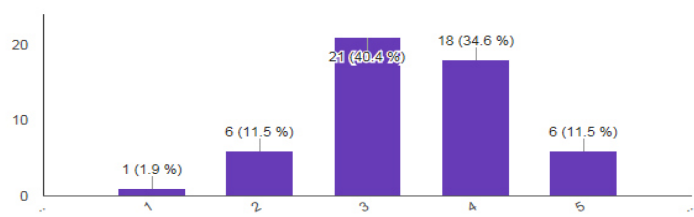
Ahora que acepto mi responsabilidad, haría cambios en vida		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	2	3.5	3.8	3.8
	Poco de acuerdo	2	3.5	3.8	7.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	12.3	13.5	21.2
	Muy de acuerdo	21	36.8	40.4	61.5
	completamente de acuerdo	20	35.1	38.5	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 11. Haría cambios en mi vida.

La tabla 11, muestra la representación numérica de las frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño

(52 respuestas)



Gráfica 11. Los recuerdos no me hacen daño.

La gráfica muestra que el 40.4% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 34.6% muy de acuerdo, el 11.5% completamente de acuerdo y poco de acuerdo respetivamente y el1.9% nada de acuerdo. Como se mencionó los recuerdos son pieza clave del procedimiento, pero no causan daño porque ya hay responsabilidad y cambios en los mediados.

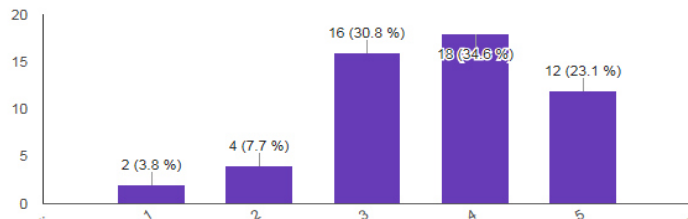
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	6	10.5	11.5	13.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	36.8	40.4	53.8
	Muy de acuerdo	18	31.6	34.6	88.5
	Completamente de acuerdo	6	10.5	11.5	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 12. Los recuerdos no me hacen daño.

La tabla 12, muestra la representación numérica de frecuencias y porcentajes válido.

Durante el procedimiento me siento listo para perdonar (52 respuestas)



Gráfica 12. Listo para perdonar.

La gráfica muestra que el 34.6% de los mediados está muy de acuerdo, el 30.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% completamente de acuerdo, el 7.7% poco de acuerdo y el 3.8% nada de acuerdo. Los mediados están listos para perdonar después de que aceptan su responsabilidad y empiezan a realizar cambios en la vida.

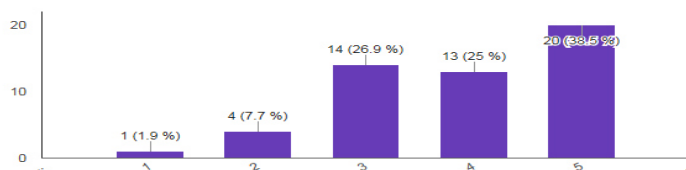
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Estoy listo para perdonar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	2	3.5	3.8	3.8
	Poco de acuerdo	4	7.0	7.7	11.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	28.1	30.8	42.3
	Muy de acuerdo	18	31.6	34.6	76.9
	Completamente de acuerdo	12	21.1	23.1	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 13. Listo para perdonar.

La tabla 13, muestra la representación numérica de las frecuencias y porcentajes válidos.

Durante el procedimiento me gustaría que me perdonen (52 respuestas)



Gráfica 13.Me gustaría que me perdonen.

La gráfica muestra que el 38.5% de los mediados están completamente de acuerdo, el 26.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.7% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. Los mediados durante el procedimiento manifiestan que les gustaría que los perdonen.

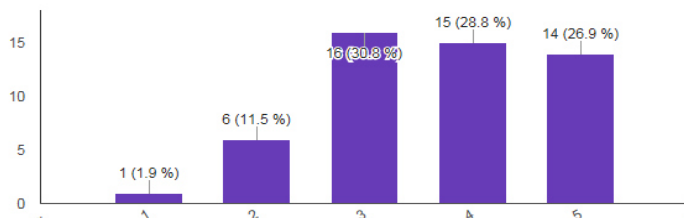
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Me gustaría que me perdonen					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	4	7.0	7.7	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	24.6	26.9	36.5
	Muy de acuerdo	13	22.8	25.0	61.5
	Completamente de acuerdo	20	35.1	38.5	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 14. Me gustaría que me perdonen.

La tabla 14, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Durante el procedimiento he perdonado (52 respuestas)



Gráfica 14. He perdonado.

La gráfica muestra que el 30.8% de los mediados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.8% muy de acuerdo, el 26.9% completamente de acuerdo, el 11.5% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. Es importante el porcentaje que durante el procedimiento perdonan y es porque entienden lo que paso, la culpa, la molestia y el enojo disminuyen.

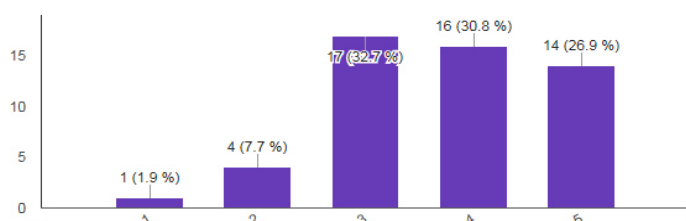
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

He perdonado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	6	10.5	11.5	13.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	28.1	30.8	44.2
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	73.1
	Completamente de acuerdo	14	24.6	26.9	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 15. He perdonado.

La tabla 15, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje valido.

Ahora que todo pasó quiero perdonar (52 respuestas)



Gráfica 15. Quiero perdonar.

La gráfica muestra que el 32.7% de los mediados no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.8% está muy de acuerdo, el 26.9% completamente de acuerdo, el 7.7% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. Aun y cuando el porcentaje que perdona durante el porcedimento existe otro alto porcentaje que desea perdonar cuando temina la mediación,

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

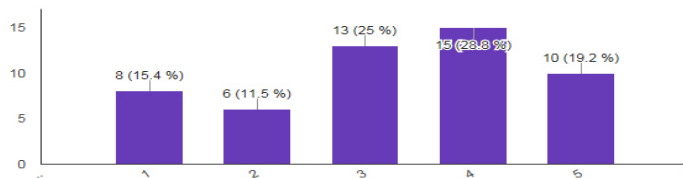
		Quiero perdonar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	5	8.8	9.6	11.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	24.6	26.9	38.5
	Muy de acuerdo	17	29.8	32.7	71.2
	Completamente de acuerdo	15	26.3	28.8	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 16. Quiero perdonar.

La tabla 16, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Después de que terminó el procedimiento de mediación y que se perdonaron, ¿existe aún el conflicto?

(52 respuestas)



Gráfica 16. ¿Existe aún el conflicto?

La gráfica muestra que 28.8% de los mediados está muy de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.2% completamente de acuerdo, el 15.4% poco de acuerdo y el 11.5% poco de acuerdo. El conflicto empieza a desaparecer porque ya hay entendimiento entre las partes.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

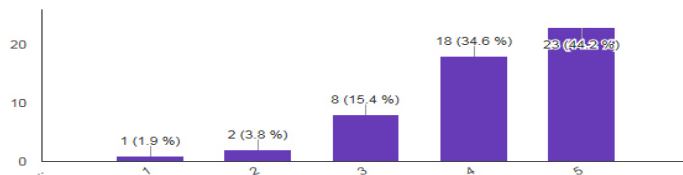
Después de que terminó el proceso de mediación y que se perdonaron, ¿existe aún el conflicto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	8	14.0	15.4	15.4
	Poco de acuerdo	6	10.5	11.5	26.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22.8	25.0	51.9
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	80.8
	completamente de acuerdo	10	17.5	19.2	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 17. ¿Existe aún el conflicto?

La tabla 17, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado (52 respuestas)



Gráfica 17. Me siento liberado.

La gráfica muestra que el 44.2% está completamente de acuerdo, el 34.6% está muy de acuerdo, el 15.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.8% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. Las partes liberan los sentimientos de culpa, ira y molestia y empiezan a sentir alivio por dar solución al conflicto.

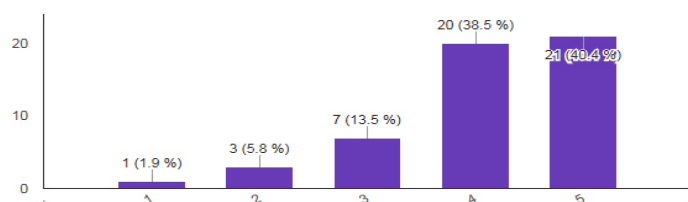
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	2	3.5	3.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	14.0	15.4	21.2
	Muy de acuerdo	18	31.6	34.6	55.8
	Completamente de acuerdo	23	40.4	44.2	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 18. Me siento liberado.

La tabla 18, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Ya que terminó el procedimiento me siento aliviado, después de la carga emocional que traía
(52 respuestas)



Gráfica 18. Me siento aliviado.

La gráfica muestra que el 40.4% de los mediados está completamente de acuerdo, el 38.5% muy de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.8% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. El alivio da sensación de liberación de los sentimientos negativos que se traían.

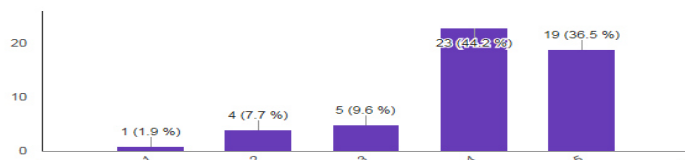
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Me siento aliviado, después de la carga emocional que traía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	3	5.3	5.8	7.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	12.3	13.5	21.2
	Muy de acuerdo	20	35.1	38.5	59.6
	completamente de acuerdo	21	36.8	40.4	100.0
Total		52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 19. Me siento aliviado.

La tabla 19, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje valido.

Cuando terminó el procedimiento de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo.
(52 respuestas)



Gráfica 19. Voluntad.

La gráfica muestra que el 44.2% de los mediados está muy de acuerdo, el 36.5% está completamente de acuerdo, el 9.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.7% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. Cuando hay voluntad de las partes para dar solución al conflicto la solución es más rápida y satisfactoria para ambas.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido

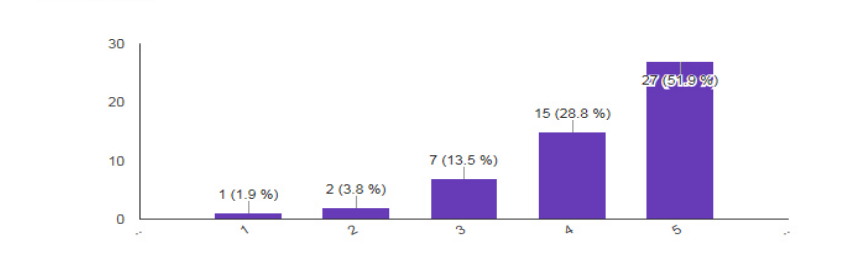
Cuando terminó el proceso de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	4	7.0	7.7	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8.8	9.6	19.2
	Muy de acuerdo	23	40.4	44.2	63.5
	Completamente de acuerdo	19	33.3	36.5	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 20. Voluntad.

La tabla 20, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y porcentaje válido.

Cuando todo terminó aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando.
(52 respuestas)



Gráfica 20.Solucionar los problemas hablando.

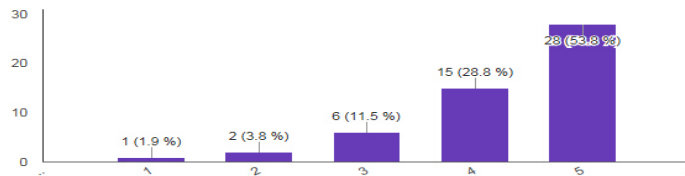
La gráfica muestra que el 51.9% de los mediados están completamente de acuerdo, el 28.8% muy de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.8% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. La comunicación es la base para poder dar solución a los conflictos. Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	2	3.5	3.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	12.3	13.5	19.2
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	48.1
	Completamente de acuerdo	27	47.4	51.9	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 21. Solucionar los problemas hablando.

La tabla 21, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Después de que terminó el procedimiento de mediación y que firmé el acuerdo, me siento tranquilo
(52 respuestas)



Gráfica 21. Me siento tranquilo.

La gráfica muestra que el 53.8% de los mediados está completamente de acuerdo, el 28.8% muy de acuerdo, el 11.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.8% poco de acuerdo y el 1.9% nada de acuerdo. La tranquilidad de las partes cuando llegan a un acuerdo da la libertad y el alivio de problema.

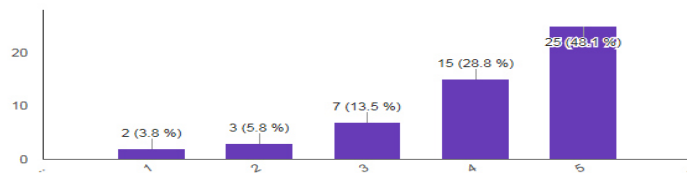
Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Después de que terminó el proceso de mediación y firme el acuerdo, me siento tranquilo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	1.8	1.9	1.9
	Poco de acuerdo	2	3.5	3.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.5	11.5	17.3
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	46.2
	Completamente de acuerdo	28	49.1	53.8	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
Total		57	100.0		

Tabla 22. Me siento tranquilo.

La tabla 22, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y el porcentaje válido.

Ahora que todo terminó me siento feliz, contento (52 respuestas)



Gráfica 22.Me siento feliz, contento.

La gráfica muestra que el 48.1% de los mediados está completamente de acuerdo, el 28.8% muy de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.8% poco de acuerdo y el 3.8% nada de acuerdo. Poder expresar la felicidad después de dar solución al conflicto trae como consecuencia el estar contento y sentir un gran júbilo.

Para clarificar lo cuantitativamente expuesto presentamos siguiente tabla que muestra las frecuencias y el porcentaje válido.

Me siento feliz, contento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	2	3.5	3.8	3.8
	Poco de acuerdo	3	5.3	5.8	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	12.3	13.5	23.1
	Muy de acuerdo	15	26.3	28.8	51.9
	completamente de acuerdo	25	43.9	48.1	100.0
	Total	52	91.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	8.8		
	Total	57	100.0		

Tabla 23. Me siento feliz, contento.

La tabla 23, muestra la representación cuantitativa de las frecuencias y porcentaje válido.

8.11. Discusión de resultados.

Para la primera variable de la molestia e ira.

La subcategoría me sentía culpable aparece como muy relevante para los mediados, en cuanto me sentía molesto, me sentía enojado y recordaba las cosas que me hacían daño es relevante y me siento mejor cuando la ira disminuyó es poco relevante. Por lo tanto, las categorías despego de la culpa, la reconciliación con el rencor y olvido selectivo están presentes al iniciar el proceso de mediación familiar.

A continuación, se muestra la tabla de medias de la primera variable.

Informe de medias variable 1.

	Antes de iniciar el proceso de mediación me sentía culpable	Al iniciar el proceso de mediación me sentía molesto con la situación	Antes de iniciar el proceso de mediación sentía enojo y no podía entender lo que pasaba	Al iniciar el procedimiento puedo entender lo que pasó, me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó	Antes de iniciar el proceso de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron
Media	3.25	3.71	3.69	3.46	3.50
N	52	52	52	52	52
Desviación estándar	1.426	1.210	1.164	1.228	1.291

Tabla 24. Medias de variable 1. De la Molestia a la ira.

La tabla 24, muestra las medias de la variable 1.

Realizamos la suma de las medias $(3.25+3.71+3.69+3.46+3.50) = 17.61/25$ frecuencias= 70.44% por lo tanto el resultado es positivo.

Para la segunda variable de la serenidad y aceptación.

La subcategoría me gustaría que me perdonaran aparece como muy relevante y puedo expresar el conflicto, el enojo disminuyó, mi relación mejoró, acepto mi responsabilidad, haría cambios en mi vida, listo para perdona y he perdonado aparecen como relevantes y los recuerdos no me hacen daño no es relevante. Por lo tanto, las categorías reconciliación con la realidad, la voluntariedad del perdón y control de la memoria natural están presentes durante la mediación familiar.

A continuación, se muestra la tabla de medias de variable 2.

Informe de medias variable 2.

	El enojo disminuyó poco apoco durante el proceso de mediación	Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño	Durante el proceso de mediación puedo expresar el conflicto	Durante el proceso de mediación mi relación familiar mejoró	Acepto mi responsabilidad en el conflicto
Media	3.69	3.42	3.60	3.58	3.92
N	52	52	52	52	52
Desviación estándar	.940	.915	.995	1.073	1.007

	Ahora que acepto mi responsabilidad, haría cambios en vida	Estoy listo para perdonar	Me gustaría que me perdonen	He perdonado
Media	4.06	3.65	3.90	3.67
N	52	52	52	52
Desviación estándar	1.018	1.046	1.071	1.061

Tabla 25. Medias de la variable 2. De la serenidad y recuperación.

La tabla 25, muestra las medias de la variable 2. Realizamos la suma de las medias $(3.69+3.42+3.60+3.58+3.92+4.06+3.65+3.90+3.67) = 33.49 / 45 \text{ frecuencias} = 74.42\%$ por lo tanto el resultado es positivo.

Para la tercera variable.

Las subcategorías me siento aliviado, hablando, me siento tranquilo y me siento feliz, contento aparecen como muy relevantes, quiero perdonar, ¿existe el conflicto?, me siento liberado y voluntad aparecen como relevantes. Por lo tanto, las categorías que la sublimación del conflicto, expiación del conflicto están presentes cuando termina la mediación familiar.

A continuación, se muestra una tabla de medias de la variable 3.

Informe de medias de la variable 3

		Después de que terminó el proceso de mediación y que se perdonaron, ¿existe aún el conflicto?	Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado	Me siento aliviado, después de la carga emocional que traía
	Quiero perdonar			
Media	3.77	3.25	4.15	4.10
N	52	52	52	52
Desviación estándar	1.041	1.327	.958	.975

	Cuando terminó el proceso de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo	Aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando	Después de que terminé el proceso de mediación y firme el acuerdo, me siento tranquilo	Me siento feliz, contento
Media	4.06	4.25	4.29	4.15
N	52	52	52	52
Desviación estándar	.978	.968	.957	1.127

Tabla 26. Medias de la variable 3. De la aceptación y liberación.

La tabla 26, muestra las medias de la variable 2. Realizamos la suma de las medias $(3.77+3.25+4.15+4.10+4.06+4.25+4.29+4.15) = 32.54/40$ frecuencias = 80.055% por lo tanto el resultado es positivo.

En la siguiente tabla se muestran los resultados más relevantes de las tres variables.

Subcategoría	Porcentaje	Frecuencia	Nivel en la escala
Me sentía culpable	28.8 %	15	5
Me gustaría que me perdonen	38.5 %	18	4
Me siento aliviado	40.4 %	21	5
Hablando	51.9%	27	5
Me siento tranquilo	53.9%	28	5
Me siento feliz	48.1%	25	5

Tabla 27. Resultados más relevantes de las variables.

CAPÍTULO IX. COMPROBACIÓN CUALITATIVA MEDIANTE FOCUS GROUP.

Para realizar el estudio cualitativo en que se aborda la hipótesis del problema en forma empírica y realizar un estudio se determinó realizarla mediante minis focus group por poder obtener información de un grupo de mediadores expertos en mediación familiar y poder identificar de cada uno las opiniones de cuando llevan una mediación y los diferentes momentos y elementos que se presentan.

Se llevó a cabo en dos momentos y con dos minis fous group uno en México y otro en España. Por lo que a continuación mostramos los resultados obtenidos durante la investigación.

9.1. Método

Para esta investigación utilizamos el mini focus group porque aporta una información más cerrada y todos los integrantes del grupo se les requieren más participación. (Rodríguez & Gorjón , 2014) Explican que los minis focus group incluyen a cinco o seis participantes, que se llevan a una sala y que se requiere de diecinueve minutos a dos horas para llevar a cabo su participación.

Utilizamos la técnica de mini focus grupo para poder conocer las opiniones, forma de sentir y pensar de personas expertas que participan, para que den explicaciones y con esto poder obtener datos cualitativos. Por medio de esta técnica nos centramos en la pluralidad y diversidad de las actitudes, experiencias y la forma de creer de los participantes y se realizó en un tiempo relativamente corto.

Esta técnica nos da una gran ventaja para investigar los conocimientos y experiencias de las personas en una relación de interacción que permite la discusión activa para poder comentar y opinar tema, por lo que lo que va a generar una gran riqueza de conocimientos.

9.2. Participantes.

Cinco mediadores especialistas en mediación familiar de la UMIM en Murcia España y cinco mediadores especialistas en mediación familiar Certificados por el Poder Judicial de Nuevo León.

9.3. Muestra

Esta actividad se llevó a cabo en dos momentos

Primer momento:

Se realizó una visita a la UMIM (Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia) en España y en entrevista con su directora se le explicó que el propósito de la actividad era conocer las opiniones y forma de pensar de mediadores que hayan llevado casos de mediación familiar, por lo que se pactó la fecha del 19 de abril de 2016.

La actividad se realizó en la sala de juntas del UMIM y se dio inicio a la 9: 30 a.m. contando con la asistencia de 5 mediadores a los que se les procedió a realizar las preguntas que fueron diseñadas previamente. La actividad duró una 1 hora 17 minutos.

Segundo momento:

Por medio de conversación telefónica se invitó a un grupo de mediadores certificados por el Estado de Nuevo León y que hayan llevado casos de mediación familiar y esta actividad se llevó a cabo el 25 de mayo en el auditorio del CITJYC de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL contando con la asistencia de cinco mediadores y se realizaron las mismas preguntas que, en Murcia, la actividad duro 1 hora 20 minutos.

El análisis de los resultados se ha llevado a cabo empleando la herramienta MAXQDA 12. La utilización de este programa es para efectuar el análisis de los documentos a estudiar ha permitido la sistematización y categorización de los datos obtenidos en los documentos de

análisis, además ha permitido conocer los contenidos e identificar en ellos las variables de estudio propuestas, así como realizar un estudio más detallado.

(Piñuel, 2002) comenta que el programa MXQDA, creado por Kurckartz y de tradición en la disciplina de la Antropología permite el análisis de paquetes de datos cualitativos (CAQDAS) mediante la articulación de las diferentes operaciones: importar textos a formato RTF; organizar el material textual para el análisis temporal, crear códigos jerárquicos de hasta diez niveles; seleccionar segmentos de texto y asignar categorías y subcategorías ligados a un color como atributo de cada categoría; permite trabajar con variables para cada texto usándolas como filtro para la recuperación de texto o búsquedas léxicas; exporta tablas de variables a programas estadísticos como Excel, SPSS y es capaz de trabajar con textos de diferente envergadura.

9.4. Análisis de Resultados

Presentamos el análisis de resultados de la siguiente forma:

- Codificación general de las variables.
Para observar cada categoría y sub categoría.
- Distribución y frecuencia general de las variables.
Para observar en representación numérica la mención de cada una de las categorías.
- Análisis de la distribución y frecuencia por variable en general.
Comentarios de los porcentajes en los hallazgos de referencias de cada subcategoría de cada categoría.
- Análisis en particular en México y España.
Comentarios de las referencias encontradas en los dos países.
- Resultado general de las variables.

9.4.1. Codificación de variables, categorías y subcategorías

Variable	Categoría	Subcategoría
Primer estadio de la molestia e ira	Despego de la culpa	Enojo/rabia Enfado/molestia Resentimiento Comunicarse Culpa
	Reconciliación con el rencor	Rencor Ira Engaño Venganza Daño
	Olvido selectivo	Recuerdos Heridas Perdonar Emociones Olvidar
Segundo estadio de la serenidad y recuperación	Control de la memoria	Comprender Confianza Entender Recordar Soltar
	Voluntariedad del perdón	Arrepentimiento Perdón Reconocimiento Voluntad Reconciliación
	Reconciliación con la realidad	Restaurar Descanso Recuperación Responsabilidad Serenidad
Tercer estadio de la aceptación y la liberación	Expiación del conflicto	Honestidad Compromiso Descanso Respeto Tranquilidad
	Sublimación del conflicto	Aceptar Cambiar Escuchar Sentir Aprendizaje
	Júbilo	Alivio Liberación Salud Felicidad Satisfacción

Tabla 28. Recordatorio de las variables.

9.4.2. Distribución y frecuencia general de cada variable

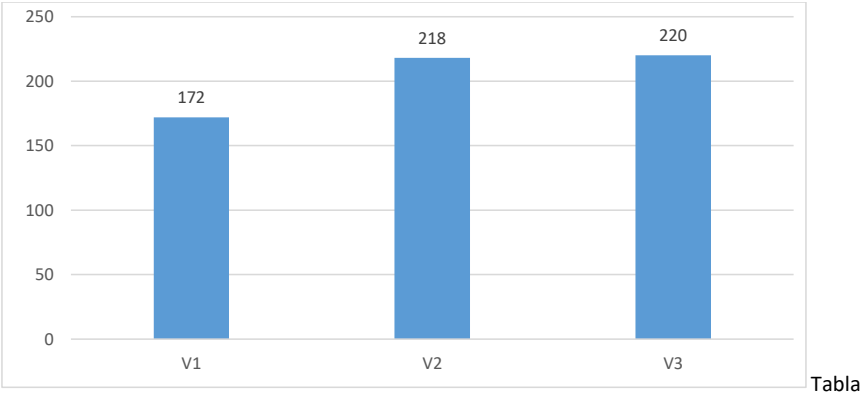


Tabla 29. Distribución y frecuencia general de las variables.

La tabla 29. Muestra la representación numérica de los hallazgos en cada variable, después del análisis que se realizó con el MAXQDA.

La información anterior es una representación numérica de cada una de las categorías de las variables.

Variable 1	Variable 2	Variable 3
62	46	64
22	146	80
88	26	220
172	218	220

9.4.3. Distribución y frecuencia por variable

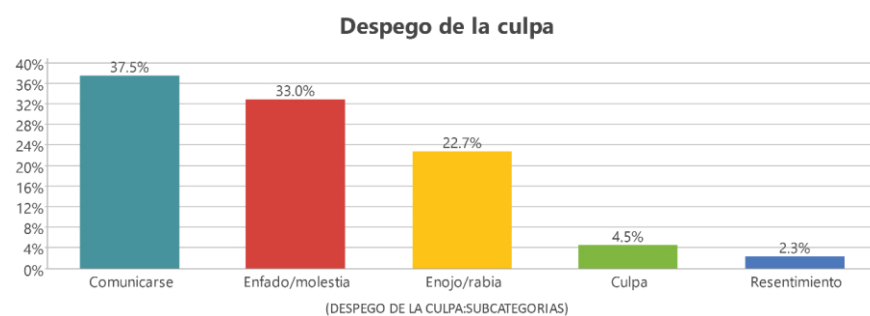
9.4.3.1. Variable 1. Primer estadio de la molestia e ira

9.4.3.1.1. Categoría despego de la culpa

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Comunicarse	33	37.50
Enfado/molestia	29	32.95
Enojo/rabia	20	22.73
Culpa	4	4.55
Resentimiento	2	2.27
Total (Válido)	88	100.00

Tabla 30. Despego de la culpa: subcategorías.

Como observamos en la tabla 30, las subcategorías que componen la categoría despego de la culpa más detectada es comunicarse representada con un 37.50 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de enfado/ molestia con 32.95 % de las referencias y de enojo /rabia con un 22.73 %. Las subcategorías menos identificadas son culpa con un 4.55% y resentimiento con 2.27% de las referencias halladas para esta categoría. Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de barras sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría despego de la culpa.



Gráfica 23. Despego de la culpa: subcategorías.

Como se observa en esta representación gráfica²³, el mayor número de referencias halladas en la categoría despego de la culpa recae sobre la subcategoría comunicarse y la menor referencia la encontramos en la subcategoría resentimiento.

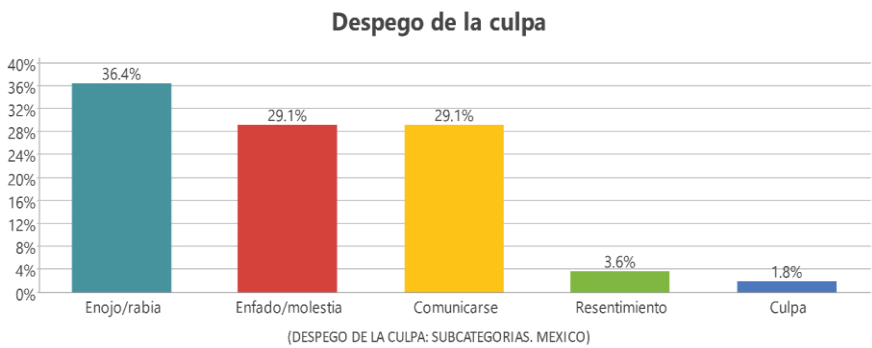
Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría despego de la culpa, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: Despego de la culpa. País: México

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Enojo/rabia	20	36.36
Enfado/molestia	16	29.09
Comunicarse	16	29.09
Resentimiento	2	3.64
Culpa	1	1.82
Total (Válido)	55	100.00

Tabla 31. Despego de la culpa: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 31, las subcategorías que componen la categoría despego de la culpa, en México encontramos la más detectada es enojo/rabia representada con un 36.36% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de enfado/ molestia y comunicarse con 29.00% de las referencias. Las subcategorías menos identificadas son resentimiento con un 3.64 % y culpa con un 1.82 % de las referencias halladas para esta categoría



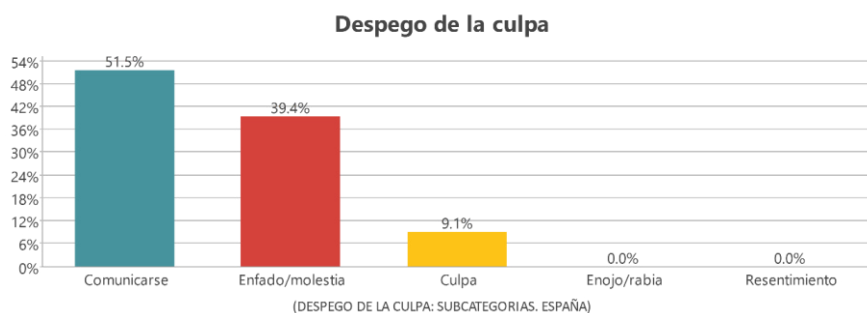
Gráfica 24. Despego de la culpa: subcategorías. México

Categoría: Despego de la culpa. País: España

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Comunicarse	17	51.52
Enfado/molestia	13	39.39
Culpa	3	9.09
Enojo/rabia	0	0.00
Resentimiento	0	0.00
Total (Válido)	33	100.00

Tabla 32. Despego de la culpa: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 32, las subcategorías que componen la categoría despego de la culpa, en España encontramos la más detectada es comunicarse representada con un 51.52% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de enfado/ molestia 39.39% de las referencias. Las subcategorías menos identificadas es culpa con un 9.09 y enojo/rabia y resentimiento no referencias para esta categoría.



Gráfica 25. Despego de la culpa: subcategorías. España.

La comunicación es la base para poder dar solución a los conflictos, en el momento que las partes acceden al diálogo se van entendiendo los motivos del conflicto.

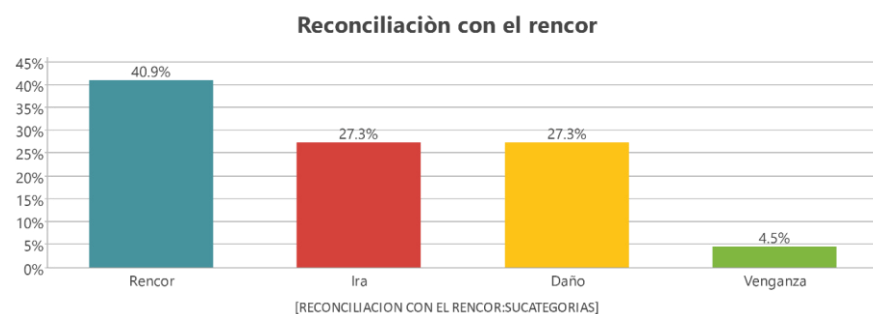
9.4.3.1.2. Categoría Reconciliación con el rencor

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Rencor	9	40.91
Ira	6	27.27
Daño	6	27.27
Venganza	1	4.55
Total (Válido)	22	100.00

Tabla 33. Reconciliación con el rencor: subcategorías.

Como observamos en la tabla 33, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con el rencor más detectada es rencor representada con un 40.91 % de las frecuencias encontradas en esta variable, ira con 27.27 % de las referencias y de daño con un 27.27 % por lo que observamos que estas dos últimas subcategorías están en un mismo porcentaje. Las subcategorías menos identificadas es venganza con un 4.55 % de las referencias halladas en esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de barras sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría reconciliación con el rencor.



Gráfica 26. Reconciliación con el rencor: subcategorías.

Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría reconciliación con el rencor recae sobre la subcategoría rencor y la menor

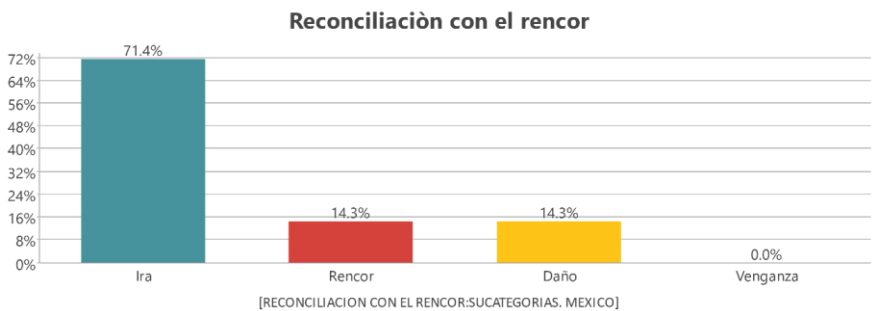
referencia la encontramos en la subcategoría venganza. Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría reconciliación con el rencor, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: Reconciliación con el rencor. País: México

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Ira	5	71.43
Rencor	1	14.29
Daño	1	14.29
Venganza	0	0.00
Total (Válido)	7	100.00

Tabla 34. Reconciliación con el rencor: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 34, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con el rencor México, las más detectada es ira representada con un 71.43% de las frecuencias encontradas en esta variable, rencor con 14.29% de las referencias y de daño por lo que observamos que estas dos últimas subcategorías están en un mismo porcentaje. Las subcategorías no identificadas es venganza con 0.00% de las referencias halladas en esta categoría. Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría reconciliación con el rencor.



Gráfica 27. Reconciliación con el rencor: subcategorías. México.

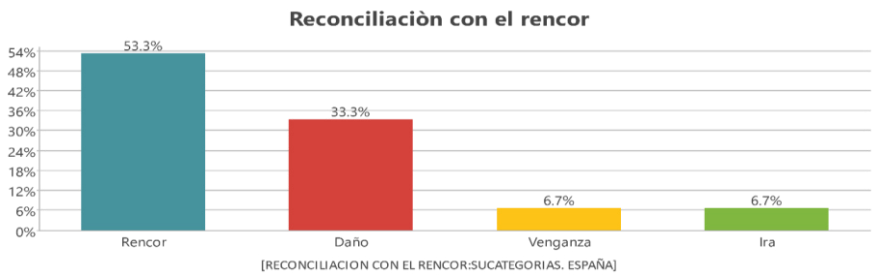
Como observamos en la tabla 34, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con el rencor en México encontramos la más detectada es ira representada con un 71.43% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de rencor y daño con 14.29% de las referencias. Las subcategorías sin hallazgos es venganza para esta categoría.

Categoría: Reconciliación con el rencor. País: España

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Rencor	8	53.33
Daño	5	33.33
Venganza	1	6.67
Ira	1	6.67
Total (Válido)	15	100.00

Tabla 35. Reconciliación con el rencor: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 35, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con el rencor en España encontramos la más detectada es rencor representada con un 53.33% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de daño con 33.33% de las referencias. Las subcategorías con menos hallazgos es venganza e ira con 6.67% de referencias para con esta categoría.



Gráfica 28. Reconciliación con el rencor: subcategorías. España.

El rencor está presente al inicio de la mediación es cuando las partes inician el diálogo y expresan sus sentimientos, este va desapareciendo y se llega a un entendimiento.

9.4.3.1.3. Categoría Olvido selectivo

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Emociones	35	56.45
Perdonar	13	20.97
Olvidar	7	11.29
Recuerdos	4	6.45
Engaño	2	3.23
Heridas	1	1.61
Total (Válido)	62	100.00

Tabla 36. Olvido selectivo: subcategorías.

Como observamos en la tabla 36, las subcategorías que componen la categoría olvido selectivo más detectada es emociones representada con un 56.45 % de las frecuencias encontradas en esta variable, perdonar con 20.97 % de las referencias y de olvidar con un 11.29%. Las subcategorías menos identificadas son engaño con un 3.23 % y heridas con 1.61% de las referencias halladas en esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría olvido selectivo.



Gráfica 29. Olvido selectivo: subcategorías.

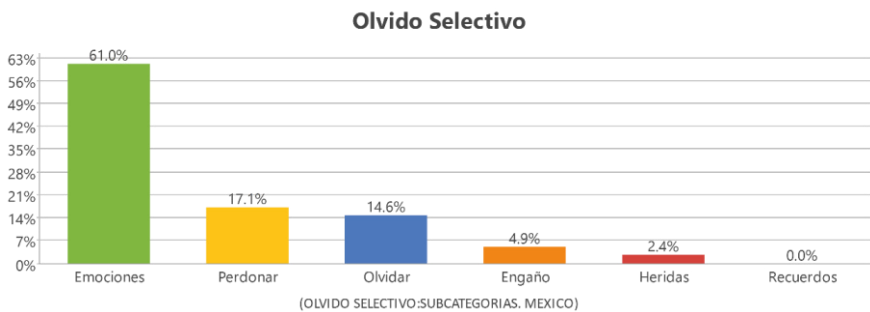
Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría olvido selectivo recae sobre la subcategoría emociones y la menor referencia la encontramos en la subcategoría heridas.

Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría olvido selectivo, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: olvido selectivo. País: México.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Emociones	25	60.98
Perdonar	7	17.07
Olvidar	6	14.63
Engaño	2	4.88
Heridas	1	2.44
Recuerdos	0	0.00
Total (Válido)	41	100.00

Tabla 37. Olvido selectivo: subcategorías. México.



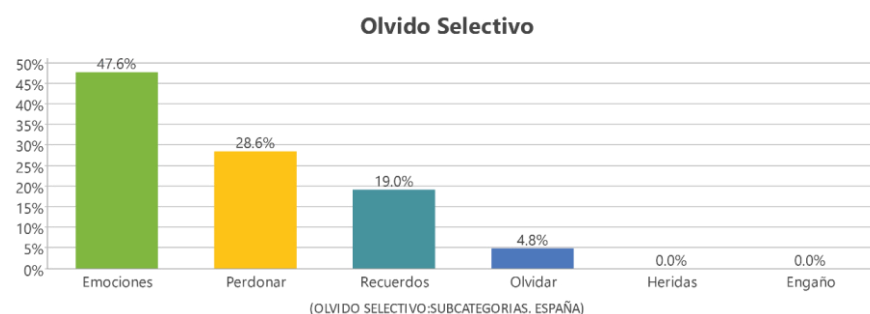
Gráfica 30. Olvido selectivo: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 37, las subcategorías que componen la categoría olvido selectivo en México encontramos la más detectada es emociones representada con un 60.98% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de perdonar con 17.07 % y olvidar con 14.63% de las referencias. Las subcategorías con menos hallazgos es engaño con 4.88% y heridas con 2.44%, de recuerdos no hay referencias para con esta categoría.

Categoría: olvido selectivo. País: España.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Emociones	10	47.62
Perdonar	6	28.57
Recuerdos	4	19.05
Olvidar	1	4.76
Engaño	0	0.00
Heridas	0	0.00
Total (Válido)	21	100.00

Tabla 38. Olvido selectivo: subcategorías. España.



Gráfica 31. Olvido selectivo: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 38, las subcategorías que componen la categoría olvido selectivo en España encontramos la más detectada es emociones representada con un 47.62% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de perdonar con 28.57% y recuerdos con 19.05% de las referencias. La subcategoría con menos hallazgos es olvidar con 4.88% y heridas y engaño no hay referencias para con esta categoría.

Las emociones como la ira, la culpa el rencor están presentes en la mediación y son importantes por medio de estas se identifica el conflicto y son las que dan inicio al conflicto. Por lo que a través del dialogo las partes entienden las razones del conflicto y pueden llegar a un posible acuerdo.

9.4.3.2. Variable 2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación

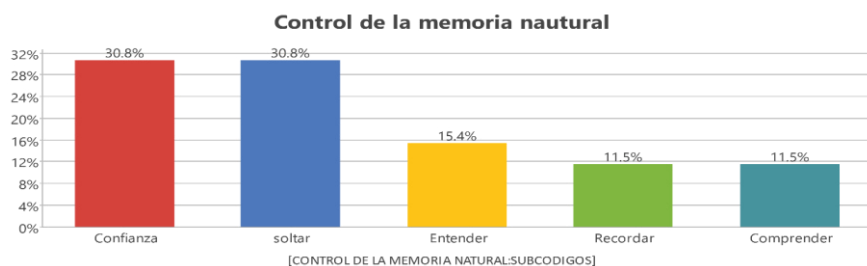
9.4.3.2.1. Categoría: control de la memoria natural

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Confianza	8	30.77
soltar	8	30.77
Entender	4	15.38
Recordar	3	11.54
Comprender	3	11.54
Total (Válido)	26	100.00

Tabla 39. Control de la memoria natural: subcategorías.

Como observamos en la tabla 39, las subcategorías que componen la categoría control de la memoria natural las más detectadas es confianza y soltar representadas con un 30.77% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de entender con 15.38 % de las referencias. Las subcategorías menos identificadas recordar y comprender con un 11.54 % de las referencias halladas para esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría control de la memoria natural.



Gráfica 32. Control de la memoria natural: subcategorías.

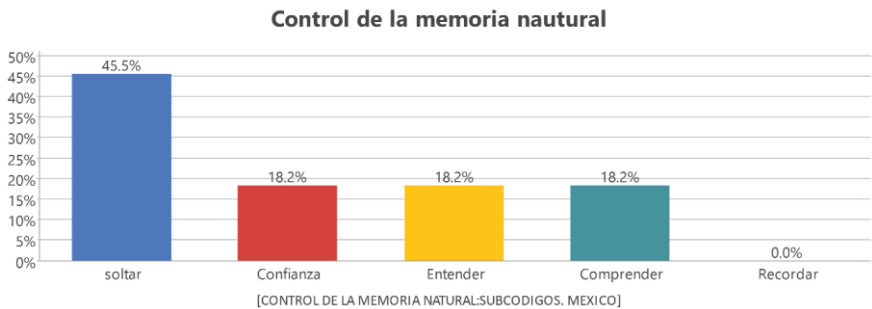
Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría control de la memoria natural recae sobre las subcategorías confianza y soltar y las de menor referencia la encontramos en las subcategorías recordar y comprender. Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría despego de la culpa, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: control de la memoria natural. País: México.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
soltar	5	45.45
Confianza	2	18.18
Entender	2	18.18
Comprender	2	18.18
Recordar	0	0.00
Total (Válido)	11	100.00

Tabla 40. Control de la memoria natural: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 40, las subcategorías que componen la categoría control de la memoria natural en México encontramos la más detectada es soltar representada con un 45.45 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida confianza, entender y comprender con 18.18% para cada una de las referencias. Para la subcategoría recordar no hay referencias para esta categoría.



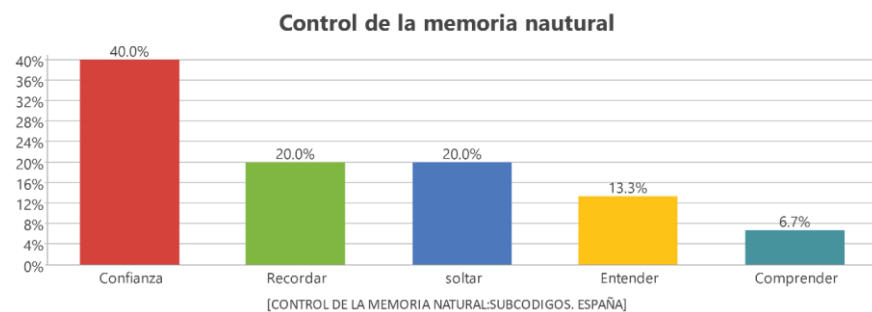
Gráfica 33. Control de la memoria natural: subcategorías. México

Categoría: control de la memoria natural. País: España.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Confianza	6	40.00
Recordar	3	20.00
soltar	3	20.00
Entender	2	13.33
Comprender	1	6.67
Total (Válido)	15	100.00

Tabla 41. Control de la memoria natural: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 41, las subcategorías que componen la categoría control de la memoria natural en España encontramos la más detectada es confianza representada con un 40.00 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de recordar y con 20.00% para cada una de las referencias. Las subcategorías con menos referencias son entender con 13.33% y comprender 6.7% para esta categoría.



Gráfica 34. Control de la memoria natural: subcategorías. España.

La confianza que se les dé a las partes para poder expresar su sentimiento ayudara para que puedan entender y comprender el conflicto. La confianza es la base de toda relación, cuando las partes se sienten en un ambiente confiable se pueden expresar mejor y entender la raíz del conflicto.

9.4. 3.2.2 Categoría: reconciliación con la realidad

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Responsabilidad	40	86.96
Restaurar	6	13.04
Recuperaciòn	0	0.00
Descanso	0	0.00
Serenidad	0	0.00
Total (Válido)	46	100.00

Tabla 42. Reconciliación con la realidad: subcategorías.

Como observamos en la tabla 42, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con la realidad la más detectada es responsabilidad representadas con un 86.96 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de restaurar con 13.04 % de las referencias. Las subcategorías que no fueron identificadas son recuperación, descanso y serenidad con un 0.00% % de las referencias halladas para esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría recuperación con la realidad.



Gráfica 35. Reconciliación con la realidad: subcategorías.

Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría reconciliación con la realidad recae sobre las subcategorías responsabilidad y restaurar y no se encontraron referencias de recuperación, descanso y serenidad.

Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría despegó reconciliación con la realidad, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: Reconciliación con la realidad. País: México

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Responsabilidad	29	82.86
Restaurar	6	17.14
Recuperación	0	0.00
Descanso	0	0.00
Serenidad	0	0.00
Total (Válido)	35	100.00

Tabla 43. reconciliación con la realidad: subcategorías. México.



Gráfica 36. Reconciliación con la realidad: subcategorías. México

Como observamos en la tabla 43, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con la realidad en México encontramos la más detectada es responsabilidad representada con un 82.86% de las frecuencias encontradas en esta variable, restaurar con 17.14 % de las referencias. Para las subcategorías recuperación, descanso y serenidad no hay referencias para con esta categoría.

Categoría: reconciliación con la realidad. País: España

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Responsabilidad	11	100.00
Descanso	0	0.00
Recuperaciòn	0	0.00
Restaurar	0	0.00
Serenidad	0	0.00
Total (Válido)	11	100.00
Faltante	0	0.00

Tabla 44. Reconciliación con la realidad: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 44, las subcategorías que componen la categoría reconciliación con la realidad en España encontramos la más detectada es responsabilidad representada con un 100 % de las frecuencias encontradas en esta variable. Para la subcategoría descanso, recuperación, restaurar y serenidad no hay referencias para con esta categoría.



Gráfica 37. Reconciliación con la realidad: subcategorías. España.

La responsabilidad del conflicto cuando las partes la aceptan es un logro porque se puede dar un paso a lo solución y acuerdo del problema y se establece la comunicación con

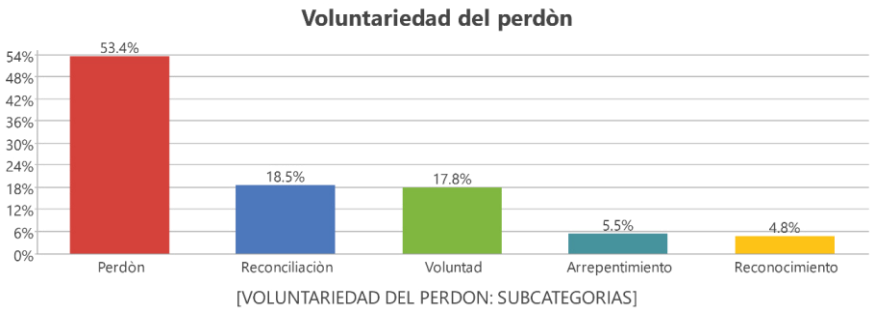
confianza, las partes se sienten tranquilas y pueden expresar sus emociones, intereses y necesidades.

9.4.3.2.3. Categoría: Voluntariedad del perdón

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Perdòn	78	53.42
Reconciliaciòn	27	18.49
Voluntad	26	17.81
Arrepentimiento	8	5.48
Reconocimiento	7	4.79
Total (Válido)	146	100.00

Tabla 45. Voluntariedad del perdón: subcategorías.

Como observamos en la tabla 45, las subcategorías que componen la categoría voluntariedad del perdón la más detectada es perdón representadas con un 53.42 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de reconciliación con un 18.49% y voluntad con 17.81 de las referencias. Las subcategorías menos identificadas son arrepentimiento con 5.48% y reconocimiento con 4.79%, de las referencias halladas para esta categoría. Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría voluntariedad del perdón.



Gráfica 38. Voluntariedad del perdón: subcategorías.

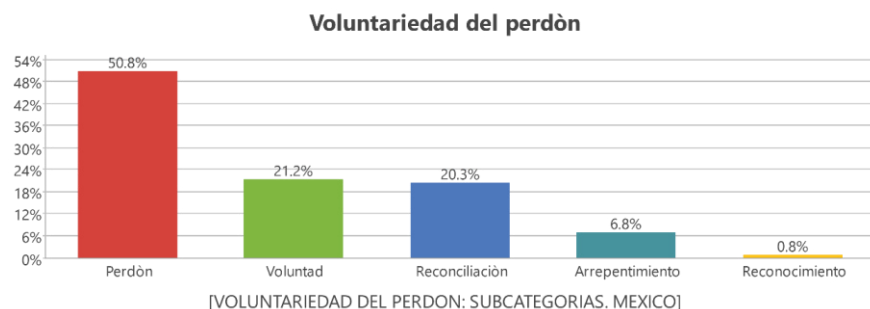
Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría voluntariedad del perdón recae sobre la subcategoría perdón y reconciliación y con menor número de referencias encontradas voluntad, arrepentimiento y reconocimiento. Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría voluntariedad del perdón, procedemos a mostrar los siguientes datos según los países de México y España.

Categoría: Voluntariedad del perdón. País: México

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Perdón	60	50.85
Voluntad	25	21.19
Reconciliación	24	20.34
Arrepentimiento	8	6.78
Reconocimiento	1	0.85
Total (Válido)	118	100.00

Tabla 46. Voluntariedad del perdón: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 46, las subcategorías que componen la categoría voluntariedad del perdón en México encontramos la más detectada es perdón representada con un 50.85 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de voluntad con 21.19% y reconciliación con 20.34%. Las subcategorías con menos hallazgos son arrepentimiento con 6.78% y reconocimiento con 0.85% de las referencias para con esta categoría.



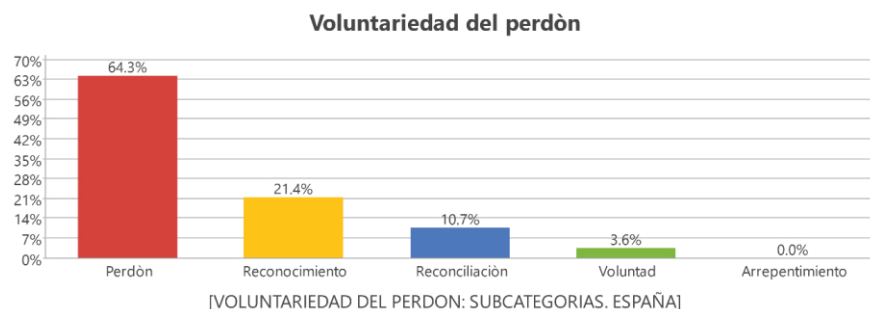
Gráfica 39. Voluntariedad del perdón: subcategorías. México.

Categoría: voluntariedad del perdón. País: España.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Perdón	18	64.29
Reconocimiento	6	21.43
Reconciliación	3	10.71
Voluntad	1	3.57
Arrepentimiento	0	0.00
Total (Válido)	28	100.00

Tabla 47. Voluntariedad del perdón: subcategorías: España.

Como observamos en la tabla 47, las subcategorías que componen la categoría voluntariedad del perdón en España encontramos la más detectada es perdón representada con un 64.29% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de reconocimiento con 21.43% y reconciliación con 10.71 %. Las subcategorías con menos hallazgos son voluntad con 3.57% y arrepentimiento con 0.00 % de las referencias para con esta categoría.



Gráfica 40. Voluntariedad del perdón: subcategorías. España

La voluntad para dar solución al conflicto, es cuando se reconoce la falta puede haber reconciliación y entendimiento entre las partes. La voluntad lleva a las partes a la rápida solución del conflicto y sobretodo favoreciendo las necesidades de cada uno.

9.4.3.3. Variable. Tercer estadio de la aceptación y la liberación

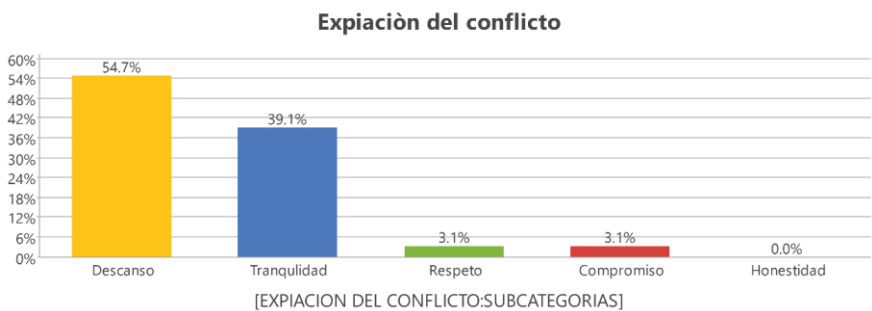
9.4.3.3.1. Categoría Expiación del conflicto

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Descanso	35	54.69
Tranquilidad	25	39.06
Respeto	2	3.13
Compromiso	2	3.13
Honestidad	0	0.00
Total (Válido)	64	100.00

Tabla 48. expiación del conflicto: subcategorías.

Como observamos en la tabla 48, las subcategorías que componen la categoría expiación del conflicto la más detectada es descanso representadas con un 54.69% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de tranquilidad con un 39.06% de las referencias. Las subcategorías menos identificadas son respeto y compromiso con un 3.13% halladas para esta categoría. Para honestidad no se presentaron hallazgos. Para clarificar lo

cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la expiación del conflicto.



Gráfica 41. Expiación del conflicto: subcategorías.

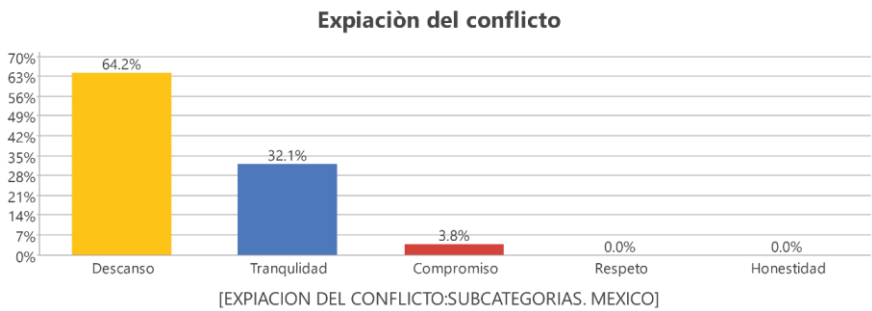
Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría expiación del conflicto recae sobre la subcategoría descanso y tranquilidad y con menor número de referencias encontradas respeto, compromiso y honestidad no hubo hallazgos. Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría voluntariedad del perdón, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.Categoría Expiación del conflicto. País México.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Descanso	34	64.15
Tranquilidad	17	32.08
Compromiso	2	3.77
Respeto	0	0.00
Honestidad	0	0.00
Total (Válido)	53	100.00

Tabla 49. Expiación del conflicto: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 49, las subcategorías que componen la categoría expiación del conflicto en México encontramos la más detectada es descanso representada con un 64.15% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de tranquilidad con 32.08%. Las subcategorías con menos hallazgos es compromiso con 3.77% y para respeto y honestidad no se encontraron referencias para con esta categoría. Para clarificar lo

cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la expiación del conflicto en México.



Gráfica 42. Expiación del conflicto: subcategorías. México.

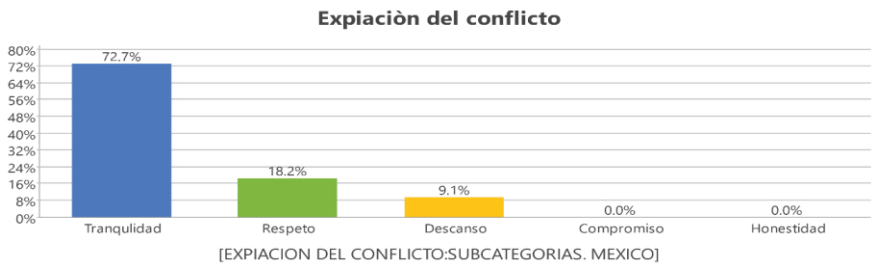
Categoría: Expiación del conflicto. País: España.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Tranquilidad	8	72.73
Respeto	2	18.18
Descanso	1	9.09
Compromiso	0	0.00
Honestidad	0	0.00
Total (Válido)	11	100.00

Tabla 50. Expiación del conflicto: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 50, las subcategorías que componen la categoría expiación del conflicto en España encontramos la más detectada es tranquilidad representada con un 72.73% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de respeto con 18.18 %. Las subcategorías con menos hallazgos es descanso con 9.09% y para respeto y honestidad no se encontraron referencias para con esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría expiación del conflicto.



Gráfica 43. Expiación del conflicto: subcategorías. España.

El conflicto desaparece porque ya ase asumió la responsabilidad y existe a voluntad para resolverlo, da tranquilidad entre las partes porque saben que pueden llegar a un buen acuerdo.

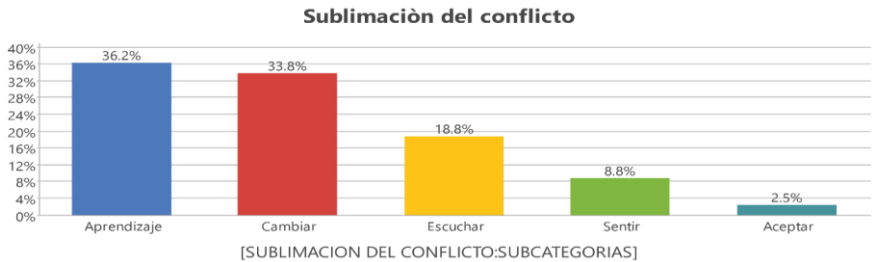
9.4.3.3.2. Sublimación del conflicto

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Aprendizaje	29	36.25
Cambiar	27	33.75
Escuchar	15	18.75
Sentir	7	8.75
Aceptar	2	2.50
Total (Válido)	80	100.00

Tabla 51. Sublimación del conflicto: subcategorías.

Como observamos en la tabla 51, las subcategorías que componen la categoría sublimación del conflicto la más detectada es aprendizaje representadas con un 36.25 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de cambiar con un 33.75% de las referencias. Las subcategorías menos identificadas son escuchar con un 18.75%, sentir con un 8.75% y aceptar con un 2.50% halladas para esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la categoría sublimación del conflicto.



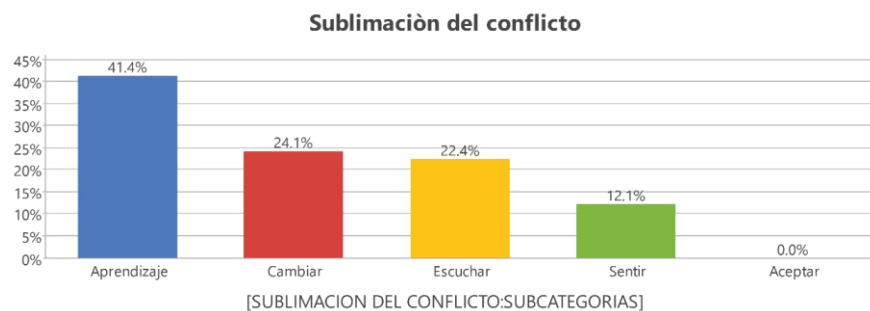
Gráfica 44. Sublimación del conflicto: subcategorías.

Categoría: Sublimación del conflicto. País: México.

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Aprendizaje	24	41.38
Cambiar	14	24.14
Escuchar	13	22.41
Sentir	7	12.07
Aceptar	0	0.00
Total (Válido)	58	100.00

Tabla 52. Sublimación del conflicto: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla 52, las subcategorías que componen la categoría sublimación del conflicto en México encontramos la más detectada es aprendizaje representada con un 41.38% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de cambiar con 24.14%. Y de escuchar con 22.41%. La subcategoría con menos hallazgos es sentir con 12.07% y para aceptar no se encontraron referencias para con esta categoría.



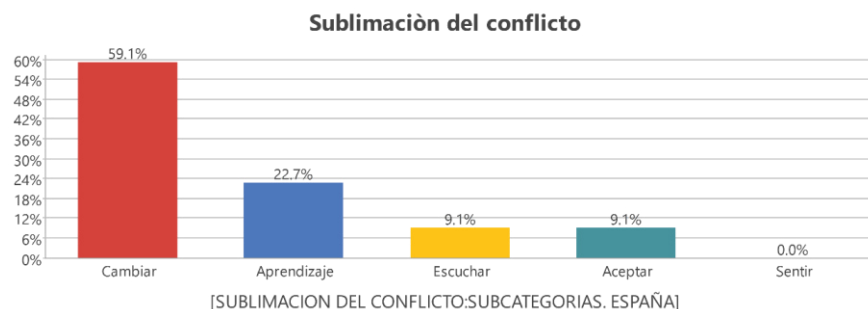
Gráfica 45. Sublimación del conflicto: subcategorías. México.

Categoría: Sublimación del conflicto. País. España

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Cambiar	13	59.09
Aprendizaje	5	22.73
Escuchar	2	9.09
Aceptar	2	9.09
Sentir	0	0.00
Total (Válido)	22	100.00

Tabla 53. Sublimación del conflicto: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 53, las subcategorías que componen la categoría sublimación del conflicto en España encontramos la más detectada es cambiar representada con un 59.09% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de aprendizaje con 22.73%. Las subcategorías con menos hallazgos escuchar y aceptar con 9.09% para cada una y para sentir no se encontraron referencias para con esta categoría.



Gráfica 46. Sublimación del conflicto: subcategorías. España.

El aprendizaje provoca un cambio entre las partes, pueden entender el conflicto y esto los lleva a poder ayudar a otras personas y tener la experiencia de dar rápida solución a sus controversias.

9.4.3.3. Categoría Júbilo

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Felicidad	27	35.53
Liberación	23	30.26
Alivio	14	18.42
Satisfacción	7	9.21
Salud	5	6.58
Total (Válido)	76	100.00

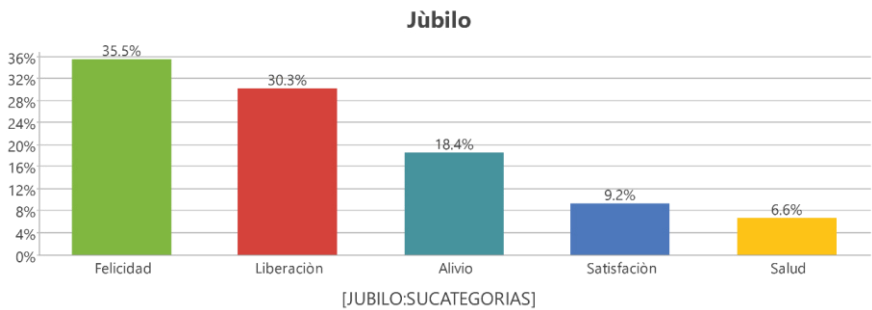
Tabla 54. Júbilo: subcategorías.

Como observamos en la tabla 54, las subcategorías que componen la categoría júbilo la más detectada es felicidad representadas con un 35.53 % de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de liberación con un 30.26% de las referencias. Las subcategorías menos identificadas son alivio con un 18.42%, satisfacción con un 9.21% y salud con un 6.58% de las referencias halladas para esta categoría.

Para clarificar lo cualitativamente expuesto presentamos siguiente representación gráfica, mediante grafica de tablas sobre frecuencias en discurso de cada subcategoría para la

categoría

júbilo.



Gráfica 47. Júbilo: subcategorías.

Como se observa en esta representación gráfica, el mayor número de referencias halladas en la categoría júbilo recaen sobre las subcategorías felicidad y liberación y con menor número de referencias encontradas alivio, satisfacción y salud.

Una vez cuantificada la presencia en el discurso de la categoría júbilo, procedemos a mostrar lo siguientes datos según los países de México y España.

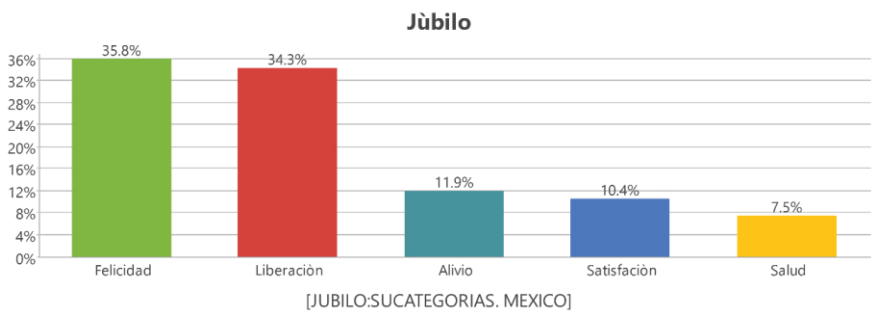
Categoría: Júbilo. País: México

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Felicidad	24	35.82
Liberación	23	34.33
Alivio	8	11.94
Satisfacción	7	10.45
Salud	5	7.46
Total (Válido)	67	100.00

Tabla 55. Júbilo: subcategorías. México.

Como observamos en la tabla55, las subcategorías que componen la categoría júbilo en México encontramos la más detectada es felicidad representada con un 35.82% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de liberación con 34.33%. Las

subcategorías con menos hallazgos son alivio con 11.94%, satisfacción con 10.45% y para salud con 7.46% de las referencias para esta categoría.



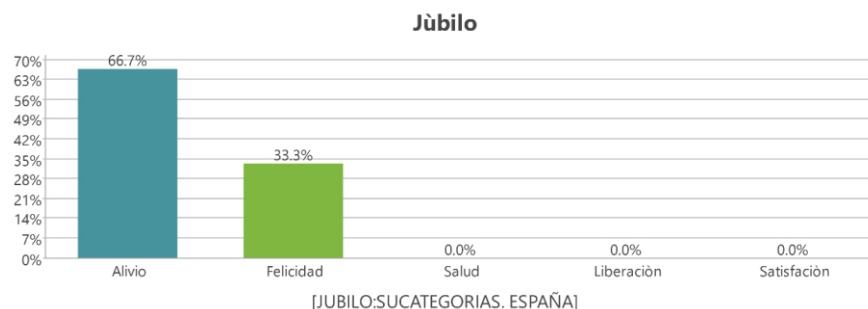
Gráfica 48. Júbilo: subcategorías. México.

Categoría: Júbilo País: España

Nombre	Frecuencia	% porcentaje
Alivio	6	66.67
Felicidad	3	33.33
Salud	0	0.00
Liberación	0	0.00
Satisfacción	0	0.00
Total (Válido)	9	100.00

Tabla 56. Júbilo: subcategorías. España.

Como observamos en la tabla 56, las subcategorías que componen la categoría júbilo en España encontramos la más detectada es alivio representada con un 66.67% de las frecuencias encontradas en esta variable, seguida de felicidad con 33.33%. Para Las subcategorías salud, liberación y satisfacción no se encontraron referencias para esta categoría.



Gráfica 49. Júbilo: subcategorías. España.

La felicidad da a las partes satisfacción, salud y sobre todo un gran sentimiento de responsabilidad y alivio después de la solución del conflicto. Es poder entender que la comunicación es recurso para poder dar fácil solución a las dificultades que se puedan presentar en la vida.

9.5. Discusión general de los resultados de las variables

9.5.1. Variable 1. Primer estadio de la molestia e ira.

Categoría	México		España		General	
Despego de la culpa	Enojo/rabia	36.36%	Comunicarse	52.52%	Comunicarse	37.50%
	Enfado/molestia	29.09%	Enfado/molestia	39.39%	Enfado/molestia	32.95%
	Comunicarse	29.09%	Culpa	9.09%	Enojo/rabia	22.73%
	Resentimiento	3.64%	Enojo/rabia	0.00%	Culpa	4.55%
	Culpa	1.82%	Resentimiento	0.00%	Resentimiento	2.27%
Reconciliación con el rencor	Ira	71.43%	Rencor	53.33%	Rencor	40.91%
	Rencor	14.29 %	Daño	33.33%	Ira	27.30 %
	Daño	14.29%	Venganza	6.67%	Daño	27.30%
	Venganza	0.00%	Ira	6.67%	Venganza	4.5%
Olvido selectivo	Emociones	60.98%	Emociones	47.62%	Emociones	56.45%
	Perdonar	17.07%	Perdonar	28.57%	Perdonar	20.97%
	Olvidar	17.07%	Recuerdos	19.05%	Olvidar	11.29%
	Engaño	4.88%	Olvidar	4.76%	Recuerdos	6.45%
	Heridas	2.44%	Engaño	0.0%	Engaño	2.3%
	Recuerdos	0.0%	Heridas	0.0%	Heridas	1.61%

Tabla 57. Resultados. Variable 1. Primer estadio De la molestia a la ira.

Como podemos observar en la categoría despegue de la culpa las subcategorías con mayores referencias son comunicarse y enfado y molestias, por lo que se observa es importante la comunicación para poder despegar el enfado y la molestia que se trae cuando los mediados llegan a una mediación, porque vienen con una carga de enojo y rabia de resentimiento y culpa.

Para Riso (2012) el despegue se fundamenta en una filosofía del desprendimiento, que no es otra cosa que un intento por ser psicológicamente libre. Para Sandoval (2012) es el aviso o recordatorio de que algo no hicimos bien o correctamente con base en la estructura de nuestros valores.

En la categoría reconciliación con el rencor las subcategorías con mayores referencias son rencor e ira /daño, por lo que se observa es importante dejar de sentir un profundo rencor para poder reconciliarnos con las personas y soltar la ira o el daño que se produjo durante el conflicto. Reconciliarse con el rencor es limpiar el cuerpo y el alma, es recuperar la vida, el sueño, las ganas de vivir y eliminar la pesadilla en la que estuvieron durante mucho tiempo.

En la categoría olvido selectivo las subcategorías con mayores referencias son emociones y perdonar, se observa que durante el primer estadio de la mediación las emociones están presentes y por medio de la comunicación se podrán ir desechando todo el sentimiento negativo que se traen.

Cuando una persona decide salir adelante, se obligan a avanzar y salir de ser víctima y podrá otorgar el perdón pudiendo hacer una selección de esas heridas que le hicieron daño, y no recordarlas con dolor, entonces se podrá decir que se realizó una selección de esos sentimientos y se puede llegar a perdonar.

En este primer estadio donde las emociones están presentes y para poder despegarnos de la molestia e ira lo más importante es la comunicación.

Categoría	México		España		General	
Control de la memoria natural	Soltar	45.45%	Confianza	40.00%	Soltar	30.77%
	Entender	18.18%	Soltar	20.00%	Confianza	30.77%
	Comprender	18.18%	Recordar	20.00%	Entender	15.38%
	Confianza	18.18%	Entender	13.33%	Recordar	11.54%
	Recordar	0.0%	Comprender	6.67%	Comprender	11.54%
Reconciliación con la realidad	Responsabilidad	82.86%	Responsabilidad	100%	Responsabilidad	86.96%
	Restaurar	17.14%	Restaurar	0.0%	Restaurar	13.04%
	Recuperación	0.0%	Recuperación	0.0%	Recuperación	0.0%
	Serenidad	0.0%	Serenidad	0.0%	Descanso	0.0%
	Descanso	0.0%	Descanso	0.0%	Serenidad	0.0%
Voluntad el perdón	Perdón	50.85%	Perdón	64.29%	Perdón	53.42%
	Voluntad	21.19%	Reconocimiento	21.43%	Reconciliación	18.49%
	Reconciliación	20.34%	Reconciliación	10.71%	Voluntad	17.81%
	Arrepentimiento	6.78%	Voluntad	3.57%	Arrepentimiento	5.48%
	Reconocimiento	0.85%	Arrepentimiento	0.0%	Reconocimiento	4.79%

Tabla 58. Resultados variables 2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación.

9. 5.2. Variable 2. Segundo estadio de la serenidad y la recuperación

En la categoría control de la memoria natural las subcategorías con mayor referencia es soltar y entender, como mencionamos anteriormente las emociones están presentes, por lo que es importante soltar todas esas emociones negativas y poder entender y comprender que los recuerdos nos den confianza para poder tener un buen control de la memoria.

Es decir, como marca de manera significativa alguna información en la memoria que deja huella y que siempre está presente y se recurra fácilmente por medio de los recuerdos. Es en este momento donde se puede realizar la selección de los recuerdos para recupera la memoria a un estado natural, es decir sin que los recuerdos causen daño.

En la categoría de reconciliación con la realidad, la subcategoría de responsabilidad y restaura son las que presentan mayores referencias, cuando cada uno de los mediados se hacen responsables de sus actos, pueden llegar a restaurar el daño causado y poder recuperar la serenidad y tener descanso que se había perdido durante el conflicto.

En la subcategoría voluntad del perdón, la subcategoría perdón y reconocimiento son las que presentan mayores referencias, cuando se otorga el perdón puede existir una reconciliación entre los mediados para esto tiene que haber voluntad de las partes, reconocimiento y sobre todo arrepentimiento de las partes.

El perdón de la víctima es liberador, porque no se trata de justificar o estar de acuerdo con el agresor, es deshacerse de los sentimientos que le reprimen recuperar la serenidad. Por lo que es importante, que cuando se decida pedir perdón sea de forma voluntaria y así tomar su responsabilidad en el delito y cuando se realiza un reconocimiento sincero, verdadero el procedimiento de la mediación puede concluir de la mejor manera para las partes.

En este segundo estadio de la serenidad y la aceptación los mediados necesitan soltar las emociones hacerse responsables de sus actos para poder decidir perdonar.

9.5.3. Variable 3. Tercer estadio de la aceptación y la liberación

Categoría	México		España		General	
Expiación del conflicto	Descanso	64.15%	Tranquilidad	72.73%	Descanso	54.69%
	Tranquilidad	32.08%	Respeto	18.18%	Tranquilidad	39.06%
	Compromiso	3.77%	Descanso	9.09%	Respeto	3.13%
	Respeto	0.0%	Compromiso	0.0%	Compromiso	3.13%
	Honestidad	0.0%	Honestidad	0.0%	Honestidad	0.0%
Sublimación del conflicto	Aprendizaje	41.38%	Cambiar	59.09%	Aprendizaje	36.25%
	Cambiar	24.14%	Aprendizaje	22.73%	Cambiar	33.75%
	Escuchar	22.41%	Escuchar	9.09%	Escuchar	18.75%
	Sentir	12.07%	Aceptar	9.09%	Sentir	8.75%
	Aceptar	0.0%	Sentir	0.0%	Aceptar	2.50%
Júbilo	Felicidad	35.82%	Alivio	66.67%	Felicidad	35.53%
	Liberación	34.33%	Felicidad	33.33%	Liberación	30.26%
	Alivio	11.94%	Salud	0.0%	Alivio	18.42%
	Satisfacción	10.45%	Liberación	0.0%	Satisfacción	9.21%
	Salud	7.46%	Satisfacción	0.0%	Salud	6.5 8%

Tabla 59. Resultados de la variable 3. Tercer estadio de la aceptación y liberación.

En la categoría expiación del conflicto la subcategoría tranquilidad y descanso son las de mayor referencia, es poder entender que cuando los mediados se hacen responsables pueden solucionar el conflicto y les va otorgar la tranquilidad para poder seguir adelante.

La sublimación del conflicto hace referencia a las subcategorías aprendizaje y cambiar, porque después de llevar una mediación, los mediados aprenden a escuchar los intereses y necesidades de cada uno y poder solucionar un conflicto.

la tranquilidad y aprendizaje de deja en los mediados la solución del conflicto trae el júbilo que se expresa por medio de la felicidad, la liberación, el alivio la satisfacción y se va a reflejar en la salud de cada uno de los mediados después de llevar un procedimiento de mediación.

En la celebración la memoria y la restitución se convierten en una forma poderosa para querer ayudar a la víctimas que han pasado por conflictos, para que recuperen la justicia y la verdad. Hacer memoria es una forma poderosa de librar y avalar un futuro mejor. Una actividad después del proceso, celebrar el perdón, que es una acción encaminada a reforzar su práctica y adquirirlo como hábito, y consiste en felicitarse, gozar con el resultado obtenido, y tal vez darse un premio que le marque el reconocimiento de que está un paso adelante en el camino de su madurez como lo comentan (Vázquez, González, Ríos, & Jiménez, 2013).

9.6. Resultados de los dos métodos

Variable	Cualitativo	Cuantitativo
De la molestia e ira	Comunicarse, rencor y emociones	culpable
De la serenidad y la recuperación	Soltar, responsabilidad y perdón	perdonar
De la aceptación y la liberación	Descanso, aprendizaje y felicidad	Felicidad, alivio, hablando tranquilidad

Tabla 60. Concentrado de los dos métodos.

La tabla 60, muestra la importancia de comunicarnos, desechar el rencor y la culpa, dejar salir todas las emociones. Tener la responsabilidad de poder soltar o decir lo que se siente para poder pedir perdón y perdonar. Al final de la mediación se podrá tener descanso, alivio y un gran aprendizaje por medio de la comunicación para poder llegar la felicidad que se anhela después de un procedimiento de mediación.

Con lo anteriormente expuesto comprobamos la hipótesis de esta investigación.

CAPÍTULO X. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.

10.1. Conclusiones

A partir del proceso de desarrollo de esta investigación se puede concluir que la comunicación es la clave para la sana convivencia entre los integrantes de las familias y evitar así sentir culpa, que se restaure las relaciones familiares rotas o que se lleve una sana convivencia entre las partes. Para poder entender así que el despego de la culpa es evitar hacerse y hacer daño.

Lo más importante en las relaciones humanas es la comunicación, porque cuando los problemas o las adversidades no se hablan o se conversan entre sí para darles una solución, se van quedando y se pueden arraigar por mucho tiempo en los sentimientos de las personas involucradas en el conflicto.

Es importante expresar siempre sus sentimientos: que, si está de acuerdo, o feliz o en desacuerdo, enojado, molesto que no le gusta la situación. Esto es una falta de comunicación y promueve el rencor. Es importante expresa cada uno sus sentimientos ante el conflicto y resolverlos.

Tomarse el tiempo para reflexionar, hablar y expresar sus sentimientos dependerá de cada una de las personas que se vieron involucradas en el conflicto, daño, delito. Se requiere tiempo para recuperar la confianza perdida, la autoestima y el equilibrio emocional.

Dependerá de cada quién, cuándo y a quién desea perdonar sinceramente o de corazón. El rencor no es un estado de ánimo agradable, hay que hacer todo lo posible para superarlo y reconciliarse para volver a disfrutar la vida en familia y ser feliz.

El perdón no olvida, evoluciona el recuerdo y la memoria, es decir, cuando se narran los hechos de lo que ocurrió, facilitará que las heridas que causaron el daño pierdan fuerza y

Comentado [IR1]: EN LOS DESARROLLOS DE LAS CONCLUSIONES, EN LA ENTRADA Y SALIDA RELACIONAR EL TEMA DEL PERDON EN MEDIACION FAMILIAR, PARA QUE SE VINCULE AL TEMA ESTUDIO DE LA INVESTIGACION, PUES PARECIERA QUE EL TEMA ES SOLO EL PERDON.

Comentado [IR2R1]:

notabilidad emocional, las experiencias modificarán su recuerdo de forma que no sea más el origen de nuevos y continuos sufrimientos como sucede con el resentimiento.

Construirán una nueva memoria donde las experiencias sean diferentes y con la posibilidad de nuevas acciones, es decir, que los recuerdos de esa mala experiencia están menos en la memoria. Realizar una selección de los recuerdos, olvidando los hechos que causan daño, con el objetivo de hacer una reconsideración del pasado y realizar una narración diferente de los hechos.

No es incuestionable que el que ofendió este plenamente consciente del daño de la ofensa causada y, mucho menos, del sufrimiento de la víctima. Cuando se reconoce el daño significa que ha existido un acercamiento con la víctima, hay comprensión e incluso empatía, el restablecimiento de la comunicación no solo será para pedir una disculpa o para evitar el castigo o sus consecuencias.

Este acercamiento permitirá a la víctima expresar su sufrimiento con respecto al daño causado. Esto se convierte en un proceso positivo, porque el ofendido se ve informado de lo que hizo y las consecuencias que esto ha traído para la víctima. Llevar al infractor al reconocimiento de los hechos y la asunción de su responsabilidad

Cuando hablamos del perdón decimos que es voluntario, que abandona el resentimiento, la forma negativa de pensar y se generan sentimientos de compasión y generosidad. Perdonar implica un cambio personal, social que permite reconstruir el vínculo entre la víctima y el victimario y puede favorecer un diálogo entre ambos. Cuando las personas perdonan, sus pensamientos, sentimientos y acciones hacia la persona que perdonó implican un cambio positivo y es algo muy personal.

Reparar el daño de manera significativa hace al ofensor más responsable es cuando coopera para la solución del daño o delito. Esto hará que se comprometa para realizar cada uno de

los puntos del acuerdo y que las medidas que fueron acordadas son a favor de restablecer una relación, o de cada uno de los involucrados en el delito.

Esta satisfacción de poder reparar o resarcir el daño causado puede causar en las partes que decidan pedir u otorgar el perdón, que sea realmente voluntario sin ninguna coacción por parte de nadie y que sea absolutamente personal.

La expiación es la cancelación del conflicto restituyendo la razón a un estado natural, es decir, centrarse en el perdón y el arrepentimiento, volver a tener confianza después de que se viviera una contrariedad. El arrepentimiento es el puente que se tiende al otro para restablecer y revivir el vínculo, el arrepentimiento no puede suprimir los acontecimientos del pasado, aunque el perdón haya sanado las heridas.

Por lo tanto, la reconciliación precisa de la verdad, del reconocimiento limpio y generoso de ambas partes, de los sucesos que se vivieron, de las consecuencias que dejaron, de los sentimientos que contienen o dominaron y de las expectativas que ahora se tienen.

El perdón necesita la valentía de las dos partes, sobre todo cuando también se da la reconciliación, es un compromiso para restablecer la relación y darle resistencia, seguridad. Cuando solo una de las partes adquiere el compromiso la relación terminara por mostrar las heridas que nunca se repararon.

El compromiso es una responsabilidad mutua de las partes. Las partes asistieron voluntariamente a un proceso de mediación, donde la comunicación fue el puente para restablecer una relación que estaba fracturada.

Vivir el presente es un verdadero placer, cuando se está conectado con la alegría por la vida se alcanza un sentimiento que beneficia cualquier acción que se quiera iniciar.

Se han liberado los impulsos de odio y se puede enfocar a realizar nuevos proyectos u objetivos. Vivir plenamente el momento, estar en armonía con el pasado, el presente y el futuro, es sentir confianza, tener una mente abierta y un camino con más sabiduría.

El perdón provoca un estado de liberación, de agilidad, de satisfacción y felicidad. En la mayoría de los casos las personas vuelven a ser optimistas, a reír inclusive de los momentos difíciles por los que pasaron. Cuando se pasa por el proceso del perdón se exteriorizan sensaciones de placer y felicidad.

El perdón es un alivio y crea condiciones para que se produzca un acercamiento positivo a la vida y permite recuperar y conservar buena salud física y mental.

Después del estudio que se realizó con los métodos cualitativo y cuantitativo para ver identificar son los elementos del perdón en el procedimiento de mediación familiar concluimos que se comprueba la hipótesis propuesta en esta investigación.

10.2. Propuestas

Después de exponer las conclusiones a las que hemos llegado al realizar la investigación, procedemos a proponer algunas propuestas que consideramos importantes después de los resultados que obtuvimos.

Proponemos:

Aplicar el instrumento en centros de mediación públicos y privados y a mediadores independientes, con el objetivo de medir el impacto de o el grado de satisfacción que lleva a los mediados encontrar la felicidad después del perdón.

Aplicar el instrumento cuando se realice Justicia Restaurativa en las diferentes dependencias e instituciones, para reconocer los elementos propuestos del perdón y a su

vez encontrar nuevos que dejen en los mediados huella de acuerdo en el ámbito que de desarrolle.

Realizar un estudio del impacto del perdón después del procedimiento de mediación o de la justicia restaurativa, con el objetivo de medir el impacto de satisfacción de los mediados

Realizar un artículo de monitoreo de satisfacción de cómo es la vida de los mediados después del perdón, y así identificar los cambios que transformaron su vida dentro del contexto social, familiar, educativo, económico, etc.

Realizar un manual de sensibilización y un curso taller para los mediadores sobre el tema del perdón para que otorgue herramientas de fortaleza y auto control cuando llegue el momento en las que las partes lleguen al perdón puedan ser lo suficientemente fuertes emocionalmente y brinden el apoyo adecuado a las partes.

Realizar difusión de los beneficios el perdón en las instituciones y dependencias e incluso medios de comunicación y crear un programa de apoyo las personas que deseen recibir u otorgar el perdón.

Incluir convenios de colaboración con escuelas, universidades, colegios de profesionistas, organizaciones no gubernamentales, gobiernos, etc., para difundir la cultura del perdón, con el objeto de disminuir los índices de conflictos familiares, así como la criminalidad, para la recomposición del tejido social

ANEXOS

Anexo 1. Estadística de Centro de Mediación de San Pedro Garza García, Nuevo León, México.

REGISTRO DE MEDIACIONES POR MATERIA DEL CENTRO DE MEDIACION DE SAN PEDRO.			
2015	SOLICITUDES	MEDIACIONES	CONVENIOS
FAMILIAR	182	145	127
CIVIL	27	12	12
PENAL	0	0	0
COMUNITARIO	116	33	23
LABORAL	2	0	0
JUSTICIA PARA ADOLESCENTES	0	0	0
MERCANTIL	3	2	2
TOTAL	330	192	164



Anexo 1. Estadística del Centro de Mediación de San Pedro Garza García, Nuevo León, México . 2015

Anexo 2. Instrumento preliminar Cuestionario.

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con María Leonor Ramos Morales, al correo: ramos.leonor@gmail.com. Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.

Preguntas Generales

Género: Hombre _____ Mujer _____ Edad: _____ Ocupación _____ Grado de estudio _____

Preguntas específicas

Marque con una equis (X) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo (CA), 4: Muy de acuerdo (MA), 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (NA/ND), 2: Poco de acuerdo (PA), 1 Nada de acuerdo (NA)

	Completamente de acuerdo			Nada de acuerdo	
	CA	MA	NA/ND	PA	NA
Antes de iniciar el proceso de mediación me sentía culpable	5	4	3	2	1
Una vez que inicio el proceso de mediación me siento menos culpable	5	4	3	2	1
Al iniciar el proceso de mediación me sentía molesto con la situación	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación me siento menos molesto	5	4	3	2	1
Antes de iniciar el proceso de mediación sentía enojo y no podía entender lo que pasaba	5	4	3	2	1
Durante el proceso mediación me siento menos enojado y puedo entender mejor lo que pasó	5	4	3	2	1
El enojo disminuyó poco a poco durante el proceso de mediación	5	4	3	2	1
Ahora que entendí lo que paso me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó	5	4	3	2	1
Antes de iniciar el proceso de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño	5	4	3	2	1

Al igual que en el ejercicio anterior, marque con una equis (X) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo (CA), 4: Muy de acuerdo (MA), 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (NA/ND), 2: Poco de acuerdo (PA), 1 Nada de acuerdo (NA)

	CA	MA	NA/ ND	PA	NA
Durante el proceso de mediación puedo expresar el conflicto sin que me duela recordarlo y me siento tranquilo	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación que mi relación familiar mejoro	5	4	3	2	1
Acepto mi responsabilidad en el conflicto	5	4	3	2	1
Ahora que acepto mi responsabilidad, haría cambios en tu vida diaria para mejorar mis relaciones familiares	5	4	3	2	1
Estoy listo para perdonar	5	4	3	2	1
Me gustaría que me perdonen	5	4	3	2	1
He perdonado	5	4	3	2	1

Estamos en la parte final de la encuesta. Al igual que en las aseveraciones previas, marque con una equis (X) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo (CA), 4: Muy de acuerdo (MA), 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (NA/ND), 2: Poco de acuerdo (PA), 1 Nada de acuerdo (NA).

	CA	MA	NA/ ND	PA	NA
Quiero perdonar	5	4	3	2	1
Después de que terminó el proceso de mediación y que se perdonaron, existe aún el conflicto	5	4	3	2	1
Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado.	5	4	3	2	1
Me siento aliviado, después de la carga emocional que traía	5	4	3	2	1
Cuando terminó el proceso de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo	5	4	3	2	1
Aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando	5	4	3	2	1
Después de que termino el proceso de mediación y que firme el acuerdo, me siento tranquilo	5	4	3	2	1
Me siento feliz, contento	5	4	3	2	1

Anexo 2. Instrumento preliminar. Cuestionario.

Muchas Gracias por su ayuda

Anexo 3. Instrumento corregido prueba piloto uno. Cuestionario

Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con María Leonor Ramos Morales, al correo: ramos.leonor@gmail.com.

Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad: _____

Preguntas Generales

Ocupación _____ Grado de estudio _____

Preguntas específicas

Marque con una equis (X) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo (CA), 4: Muy de acuerdo (MA), 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (NA/ND), 2: Poco de acuerdo (PA), 1 Nada de acuerdo (NA)

	CA	MA	NA/ ND	PA	NA
Antes de iniciar el proceso de mediación me sentía culpable	5	4	3	2	1
Una vez que inicio el proceso de mediación me siento menos culpable	5	4	3	2	1
Al iniciar el proceso de mediación me sentía molesto con la situación	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación me siento menos molesto	5	4	3	2	1
Antes de iniciar el proceso de mediación, sentía enojo y no podía entender lo que pasaba	5	4	3	2	1
Durante el proceso mediación me siento menos enojado y puedo entender mejor lo que pasó	5	4	3	2	1
El enojo disminuyó poco a poco durante el proceso de mediación	5	4	3	2	1
Ahora que entendí lo que paso me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó	5	4	3	2	1
Antes de iniciar el proceso de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño	5	4	3	2	1

Al igual que en el ejercicio anterior, marque con una equis **(X)** la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo **(CA)**, 4: Muy de acuerdo **(MA)**, 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo **(NA/ND)**, 2: Poco de acuerdo **(PA)**, 1 Nada de acuerdo.

	CA	MA	NA/ ND	PA	NA
Durante el proceso de mediación puedo expresar el conflicto sin que me duela recordarlo y me siento tranquilo	5	4	3	2	1
Durante el proceso de mediación, mi relación familiar mejoro	5	4	3	2	1
Acepto mi responsabilidad en el conflicto	5	4	3	2	1
Ahora que acepto mi responsabilidad, haría cambios en mi vida diaria para mejorar mis relaciones familiares	5	4	3	2	1
Estoy listo para perdonar	5	4	3	2	1
Me gustaría que me perdonen	5	4	3	2	1
He perdonado	5	4	3	2	1

Estamos en la parte final de la encuesta. Al igual que en las aseveraciones previas, marque con una equis **(X)** la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo **(CA)**, 4: Muy de acuerdo **(MA)**, 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo **(NA/ND)**, 2: Poco de acuerdo **(PA)**, 1 Nada de acuerdo **(NA)**.

	CA	MA	NA/ ND	PA	NA
Quiero perdonar	5	4	3	2	1
Después de que terminó el proceso de mediación y que se perdonaron, existe aún el conflicto	5	4	3	2	1
Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado.	5	4	3	2	1
Me siento aliviado, después de la carga emocional que traía	5	4	3	2	1
Cuando terminó el proceso de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo	5	4	3	2	1
Aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando	5	4	3	2	1
Después de que termino el proceso de mediación y que firme el acuerdo, me siento tranquilo	5	4	3	2	1
Me siento feliz, contento	5	4	3	2	1

Anexo 3. Instrumento corregido prueba piloto uno.

Anexo 4. Instrumento corregido

- Nos gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Este es un ejercicio anónimo, toda la información que se proporcione es confidencial. Cualquier duda o comentario, puede comunicarse con María Leonor Ramos Morales, al correo: ramos.leonor@gmail.com.
- Le agradecemos de antemano por su tiempo, colaboración y sinceridad en sus respuestas.

Sexo. Hombre Mujer Edad:

Preguntas Generales

Ocupación _____ Grado máximo estudio _____

Preguntas específicas

Marque con una equis (**X**) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo (**CA**), 4: Muy de acuerdo (**MA**), 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (**NA/ND**), 2: Poco de acuerdo (**PA**), 1 Nada de acuerdo (**NA**)

	Completa- mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
Al iniciar el procedimiento de mediación, me sentía culpable					
Al iniciar el procedimiento de mediación, me sentía molesto con la situación					
Al iniciar el procedimiento de mediación, sentía enojo y no podía entender lo que pasaba					
Al iniciar el procedimiento puedo entender lo que paso me siento menos enojado. Me siento mejor cuando la ira disminuyó					
Al iniciar el procedimiento de mediación recordaba con frecuencia las cosas que me lastimaron.					

Al igual que en el ejercicio anterior, marque con una equis (**X**) la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando la siguiente escala: 5: Completamente de

acuerdo **(CA)**, 4: Muy de acuerdo **(MA)**, 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo **(NA/ND)**, 2: Poco de acuerdo **(PA)**, 1 Nada de acuerdo.

	Completa- mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
Durante el proceso de mediación puedo expresar el conflicto sin que me duela recordarlo y me siento tranquilo					
Durante el procedimiento de mediación El enojo disminuyó poco a poco					
Durante el procedimiento de mediación, mi relación familiar mejoro					
Durante el procedimiento acepto mi responsabilidad en el conflicto					
Ahora que acepto mi responsabilidad, haría cambios en mi vida diaria para mejorar mis relaciones familiares					
Durante el proceso de mediación entendí que los recuerdos no me hacen daño					
Durante el procedimiento me siento listo para perdonar					
Durante el procedimiento me gustaría que me perdonen					
Durante el procedimiento he perdonado					

Estamos en la parte final de la encuesta. Al igual que en las aseveraciones previas, marque con una equis **(X)** la respuesta que le parezcan mejor de acuerdo al nivel de importancia que tiene para usted, utilizando

la siguiente escala: 5: Completamente de acuerdo **(CA)**, 4: Muy de acuerdo **(MA)**, 3: Ni de acuerdo/ni en desacuerdo **(NA/ND)**, 2: Poco de acuerdo **(PA)**, 1 Nada de acuerdo **(NA)**.

	Completa- mente de acuerdo	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
Ahora que todo paso quiero perdonar					
Después de que terminó el procedimiento de mediación y que se perdonaron, existe aún el conflicto					
Después de que se solucionó el conflicto, me siento liberado.					
Ya que terminó el procedimiento me siento aliviado, después de la carga emocional que traía					
Cuando terminó el procedimiento de mediación aprendí que todo se puede solucionar cuando hay voluntad de hacerlo					
Cuando todo terminó aprendí que podemos solucionar todos los problemas hablando					
Después de que terminó el procedimiento de mediación y que firme el acuerdo, me siento tranquilo					
Ahora que todo terminó me siento feliz, contento					

Anexo 4. Instrumento corregido.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA!

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarez, D. d. (2013). Factores psicológicos de la percepción de inseguridad. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-18.

Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social volumen IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. Buenos Aires : Lumen Hvmanitas.

Angulo López, E. (Julio de 2011). Política Fiscal Y Estrategia Como Factor De Desarrollo De La Mediana Empresa Comercial Sinaloense. Un Estudio De Caso". *Tesis Doctoral*. Culiacán, Sinaloa, México: Universidad Autónoma De Sinaloa. Facultad De Contaduría Y Administración.

Ardila, A. D. (6 de junio de 2012). E Perdón como edecto estéticoy espacio de reconciliación en las buenas conciencias de Carlos Fuentes. *Tesis de Maestría en Literatura*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javariana.

Barea , C. L. (2013). *Los valores del mediador. Reflexión sobre su formación y desarrollo*. España : Unniversidad Internacional de Andalucía.

Baruch, B. R., & Folger, J. (2010). *La promesa de mediación. Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.

Brito Ruiz, D. (2010:19). *Justicia Restaurativa. Refexiones sobre la experiencia en Colombia*. Loja, Ecuador: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2014). *LNMA SCMP*. México.D.F: DOF 201-12-2014. Pubicada el 13 enero de 2015. Entró en vigor el junio de 2016.

Cardona, J., Villamil, M., Henao, E., & Quintero, A. (2009). Concepto de soledad y percepción que de su momento actual tiene el adulto mayor en el municipio de Bello, Colombia,

2007. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública Vol. 27 N.º 2 mayo-agosto*, 153-163.
- Carrillo Gracia, R. (2014). *¿Por qué a mí?* Cd. Victoria Tamaulipas, México: Instituto Mexicano de Psicooncología.
- Casrjian, R. (2013). *Perdonar. Una Decisión valiente que nos traerá la paz interior*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Casullo, M. (20015). La capacidad para perdonar desde una perspectiva psicológica. *Revista de Psicología*, vol. XXIII, núm. 1, 39-63.
- Chaparro Matamoras, P. (2013). Una aproximación a la mediación familiar: etapas del procedimiento y técnicas empleadas por el mediador. En A. Ortega Giménez , & M. Cobas Cobiella, *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario* (págs. 219-243). Madrid: Difusión Jurídica.
- Chödrón, P. (2011). *Comienza donde estás. Guía para vivir compasivamente*. Madrid.: Gaia.
- Clarke, V. (2008). *El perdón: camino a la felicidad*. México, D.F: Diana.
- Contreras, D. (2013). El saber de la experiencia en la formación inicial del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 78 (27,3) , 125-136.
- Crespo, M. (2004). *El Perdón una investigacion filosófica*. Madrid: Encuentro.
- Dávila, J. C. (2015). EL PERDÓN EN LA ORGANIZACIÓN El perdón en la organización: La importancia de una disculpa sincera. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, núm. 35, segundo semestre, 11-32.
- De Diego, V. R., & Guillén , G. C. (2010). *Mediación. Procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

- Díaz , C. A., & Sankey, G. M. (2012). Cuatro reflexiones sobre moral, odio y perdón. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*. Vol. 1, Núm. 2 , 1-28.
- Díaz, J. L. (2009). Persona, mente y memoria. *Salud Mental*, vol. 32, núm. 6, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz Distrito Federal, México, 513-526.
- Domingo , D. V. (2012). Herramientas para la aplicación de la justicia restaurativa: cómo introducir otras prácticas restaurativas además de la mediación penal en España. *Ponencia impartida en el II Congreso Internacional sobre Justicia Restaurativa y Mediación Penal* (págs. 105-114). Burgos España: Sociedad Científica de Justicia Restaurativa.
- Domingo, D. V. (2008: 7). Justicia Resaturativa y Mediación Penal. *De Derecho Penal. LEX NOVA.*, 1-43.
- Durán, C. (2016). *El sentimiento de la culpa*. Barcelona: Kairos.
- Echeburúa, E. (2013). El valor psicológico del perdon en las víctimas y los ofensores . *EGUZZILORE*. No. 27, 65-72.
- Escrìbar, W. A. (2011). Liberados por el perdón, pero atados por la promesa. *Cuadernos Juridicos No.28*, 20-30.
- Etxeberria, X. (2010). Víctimas y memoria. Papeles de relaciones escoriales y cambio global. No110. *Papeles*, 57-65.
- , J., & Taylor, A. (1992,). *Médiación resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Valencia: Universidad de Valencia.

Fernández , M. J., & Ortíz , G. M. (2006). *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.

Ferrini, P. (2011). *Los 12 pasos del perdón*. México. D.F.: Oceano.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.: Allyn & Bacon.

González-Arrieta, N., Valdez , M. J., & Serrano , G. J. (2013). Autoestima en jóvenes universitarios. *Ciencias Humanas y de la conducta*, 4-18.

Gorjón , G. F., & Steele, G. J. (2012). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Segunda Edición*. México: Oxford.

Gorjón Gómez , F., & Sánchez Vázquez, R. (2011:36). Los Métodos Alternos de Solución de Controversias como Herramientas de Paz. En M. Gonzalo Quiroga , F. Gorjón Gómez, & A. Sánchez García, *Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia* (págs. 29-40). Madrid: Dickinson.

Gorjón Gómez, F., & López Peláez, A. (2013). *Estado del Arte de la Mediación*. Pamplona España: Aranzandi.

Gorjón Gómez, F., & Steele Garza, J. (2012). *Medios alternativos de solución de conflictos*. México: Oxford.

Gorjón, G. F., & Sáenz, L. K. (2013). Los intangibles de la mediación. En G. F. Gorjón, & P. A. López, *Estado del Arte de la Mediación* (págs. 147-180). Navarra: Thomson Reuters Aranadi.

Guzmán, V. V. (2014). *El valor del perón*. Madrid : ediciones encuentro.

- Hansard, C. (2013). *El arte tibetano de la serenidad. Cómo superar el miedo y alcanzar la plenitud*. Barcelona: Urano.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.
- Highton, E., & Álvarez, G. (1998). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: ADHOC.
- Highton, E., & Álvarez, G. (2013). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: AD-HOC S.R.L.
- Igelsias, O. E. (2013). La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU*. Número 18, 8-36.
- Jacqui Bishop, & Mary Grunte. (2010). *Cómo perdonar. cuando no sabes cómo hacerlo*. Malaga, España: Sirio,S.A.
- Jalisco, C. d. (2015). *Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco. Artículo 4. Fracción V*. Guadalajara: Periodico Oficial del Estado De Jalisco .
- Jampolsky, G. G. (2015). *El perdón. Dejar ir la culpa y el resentimiento ¡Vive la libertad!* México, D.F: Debolsillo.
- LGV. (2013). *Ley General de Víctimas . del 9 de enero de 2013. Última Reforma 03-05-2013*. México, D.F: Periódico Oficial de la Federación. 03 de mayo de 2013.
- Lillo, J. (2014). Sobre el perdón y la reconciliación: una perspectiva psicoanalítica. *Temas de Psicoanálisis*. Núm. 7., 1-35.
- Lorenz, K. (2011). *Los ocho pecados mortales de la humanidad civilizada* . Barcelona: RBA.

- Lorenzo, R. J. (2011). *La terapia del perdón en una sociedad endurecida*.
- Lumbrera, D. (2015). *Los 7 pasos del perdón. la ciencia de la felicidad. Un método revolucionario para sanar y realizarse*. Barcelona: Ediciones Oblesico.
- Menninger, W. (2009). *El proceso del perdón*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Monbourquette, J. (2012). *Cómo perdonar. 7a. edición*. Bilbao, España: Sal Terrae. santander.
- Montero, L. P. (2012). La memoria y el perdón. *401 revista de derecho, universidad del norte, edición especial*, 400-426.
- Ortega, G. A., & Cobas, C. M. (2013). *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario. Cuestiones de actualidad*. madrid: Difusión Jurídica.
- Pacheco Pulido, G. (2015). *Mediación cultura de la paz*. México, D.F: Porrúa.
- Palmer, C. M. (2014). *El perdón. La puerta al paraíso*. México, D.F: Dina.
- Parlamentarios, C. D. (12 de Diciembre de 2014). Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Mexico D.F, Mexico: Diario Oficial de la Federación 29-12-2014.
- Pereira, P. M., Botana, C. V., & Fernández, M. B. (2013). *La Mediación Paso a Paso. De la teoría a la práctica*. Madrid: Dikinson.
- Pesqueira, L. J. (2004: 119). *Menores en riesgo e infractores en el contexto de seguridad pública en México*. Sonora, México: Editado por la Universidad de Sonora.

- Ramos , M. M. (2015). Código de Ética para los Prestadores de Servicios de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. En H. F. Arellano, & T. P. Cabello, *Retos y persepectivas de los MASC en México* (págs. 233-247). México, D. F: Tirant lo Blanch.
- Redorta, J. (2006). *Emoción y Conflicto. Aprenda amanejar las emociones*. Barcelona: Paidós
- Rivas Lacayo, R. (2012). *Saber predonar. Paz y libertad*. Barcelona: Urano.
- Rodríguez, A. V. (2014). La encuesta. En K. S. González, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 183-201). México, D.F: ASID MASC/ Tirant Humanidades.
- Sádaba, J. (2015). *La perdón la soberanía del yo*. Barcelona: Padios.
- Saénz López, K., Górrjón Gómez , F., & Gonzalo Quiroga , M. (2012). Métodos Cualitativos Aplicados al Derecho. En F. Górrjón Gómez , M. Gonzalo Quiroga , C. Díaz Barrado, & K. Sáenz López, *Metodología para Investigaciones de Alto Impacto en las Ciencias Sociales y Jurídicas* (págs. 87-110). Madrid: Dikinson.
- Sáenz, K. A., Gorjón, F. J., & Díaz, M. G. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las Ciencias Sociales y Jurídicas*. Madrid: DYKINSON.
- Sánchez García, A. (2015). *Mediación y Arbitraje*. México, D.F: Tirant lo Blanch.
- Sánchez, R. C. (2013). Las víctimas y sus capacidades. *Versiones 2.º época, n° 4 julio - diciembre de 2013 Medellín issn 1794-127X*, 74-88.
- Sandoval, R. (2012). *El perdón. herramienta para liberar el alma*. México, DF: Porrúa.
- Soler , M. R. (2014:287). Los derechos fundamentales de las victimas y de los imputados en la mediación penal. En B. H. De León , D. N. Cedeño , M. R. Soler, Z. M. Acuña , G. F. Gorjón , & G. J. Aguilar, *Justicia en el Marco de los Derechos Humanos, La Equidad y*

- Justicia Alternativa "perspectiva panameña y mexicana"* (págs. 285-301). Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León. ASID MASC.
- Stanley, C. (2012). *La paz del perdón*. Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América.: Thomas Nelson.
- Suares, M. (2012). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós Mediación .
- Tarud Aravena, C. (2013). El principio de la voluntariedad en la legislación de mediación familiar en Chile. *Opinión Jurídica*. Vol.12 No. 23 , 115-132.
- Tibbits, D. D. (2009). *Cómo el perdón puede sanar tu vida. Perdona para vivir*. Miami, Florida: Unilit.
- Tipping, C. (2013). *El perdón radical*. 3a. edición . Barcelona, España : Obelisco.
- Tutu, D., & Tutu, M. (2013). *El libro del perdón* . México, D.F : Oceáno.
- Valcárcel, A. (2010). *La Memoria y el Perdón*. Barcelona: Herder.
- Vaswani, J. P. (2010). *La magia del perdón*. México: Editores Mexicanos Unidos SA.
- Vázquez, A. E. (2019). La víctima y la reparación del daño. *Opinión y debate* , 20-26.
- Vázquez, C. H., González, C. S., Ríos, S. R., & Jiménez, G. M. (2013). *Experiencias educando por la paz*. México: Impulsora para el desarrollo integral del ser humano A.C.
- Villarreal Sotelo, K. (2014:221). La víctima, el victimario y la justicia restaurativa. En F. Gorjón Gómez , G. Martiñón Cano, A. Sánchez García, & J. Zaragoza Huerta , *Mediación Penal y Justicia Restaurativa* (págs. 211-229). México: ASID/Tirant lo Blanch.

Vinyamata, C. E. (2015). Conflictología . *Revista de Paz y Conflictos. Instituto de la Paz y los Conflictos. Universidad de Granada. No. 8(1), 9-24 .*

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación.* Barcelona: Ariel.

Whitney, H. (2012). *El Perdón. Tiempo para amar, tiempo para odiar.* México: Vergara.

Zumaya, M. (2014). La infidelidad. *México. Consejo Nacional de Población. Antología de la sexualidad humana. México, D.F, Consejo Nacional de Población. , 357-76.*